

ANÁLISIS DEL PROGRAMA DE BIENESTAR LABORAL DEL GRUPO ACCIÓN
PLUS.

ONNIA ACEVEDO MORENO

EDWAR ÁVILA GUEVARA

DANIEL ARTURO CHAVES

ADRIANA ESPINOSA PARRADO

FREDY MAYORGA PELÁEZ

UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA

FACULTAD DE POSGRADOS

ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN HUMANA DE LAS ORGANIZACIONES

BOGOTÁ

2016.

ANÁLISIS DEL PROGRAMA DE BIENESTAR LABORAL DEL GRUPO ACCIÓN
PLUS.

ONNIA ACEVEDO MORENO

EDWAR ÁVILA GUEVARA

DANIEL ARTURO CHAVES

ADRIANA ESPINOSA PARRADO

FREDY MAYORGA PELÁEZ

Trabajo de grado para obtener el título de
Especialista en Gestión Humana de las Organizaciones

Asesor: LUZ ESPERANZA BUITRAGO ARÉVALO

UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA

FACULTAD DE POSGRADOS

ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN HUMANA DE LAS ORGANIZACIONES

BOGOTÁ

2016

Tabla de contenido

Introducción.....	5
Descripción del problema.....	6
Justificación.....	8
Objetivos.....	10
Antecedentes.....	11
Marco de referencia.....	13
Marco teórico.....	13
Marco legal.....	26
Marco contextual.....	27
Marco metodológico.....	28
Tipo de estudio.....	28
Estrategia de recolección de info.....	29
Metodología.....	30
Participantes.....	31
Población y muestra.....	31
Técnicas de recolección de información y análisis.....	31
Procedimiento.....	34
Aspectos éticos.....	36
Resultados.....	38

Conclusiones y recomendaciones.....	44
Referencias	47
Apéndices.....	50

Lista de tablas

Tabla 1. Preguntas y respuestas.....	32
Tabla 2. Categorías de análisis.....	38
Tabla 3. Interpretación de resultados.....	39

Lista de figuras

Figura 1. Pirámide de necesidades de Maslow.....	24
--	----

Introducción

La presente investigación parte del interés de realizar un análisis del programa de Bienestar Laboral del Grupo Acción Plus, teniendo en cuenta la participación y el total compromiso por parte de la Gerencia de Gestión Humana, la cual se encuentra en un proceso de cambio, y de un equipo interdisciplinario seleccionado para conocer, desde su ejercicio profesional y experiencia, los enfoques de abordaje del tema que se estructurará en las siguientes cuatro partes:

- 1.- Delimitación del problema (antecedentes de la temática, justificación y objetivos).
- 2.- Referente conceptual, marco legal con las normas y políticas referentes al tema.
- 3.- Diseño metodológico, el cual incluye el tipo de investigación, las fuentes de información, las técnicas y los instrumentos para la recolección de información y la explicación de las fases de la investigación.
- 4.- Presentación de los resultados de acuerdo a las siguientes categorías: perfil de los documentos, conceptualización y desarrollo del programa de bienestar laboral. En esta sección, también se presentan los apéndices, las conclusiones y las recomendaciones, productos del análisis y las reflexiones del tema en el Grupo Acción Plus.

Descripción del problema

El término bienestar ha sido abordado desde diferentes ópticas; en este punto, Blum y Naylor señalan el término de bienestar como:

El resultado de diversas actitudes que tienen los trabajadores en relación al salario, la supervisión, el reconocimiento, las oportunidades de ascenso (entre otros) ligados a otros factores como la edad, la salud, las relaciones familiares, la posición social, la recreación y demás actividades en organizaciones laborales, políticas y sociales (1982, p. 45).

Como concepto asociado y enriquecedor, se tiene el concepto de bienestar que asoman Aguilar, Cruz y Jiménez en su investigación sobre “Bienestar social laboral desde la perspectiva de calidad de vida a partir de la producción escrita y la percepción de docentes especialistas. Periodo 1995 - 2005 en Bogotá D.C. estado del arte” (2007), en la que exponen:

Se tiene en cuenta que el bienestar es un concepto complejo, por lo que se puede entender que el sentido de bienestar que poseen los trabajadores de una determinada organización depende de la percepción que tienen de que sus necesidades básicas han sido satisfechas, que las condiciones económicas, físicas, biológicas, sociales y culturales con las que cuentan les posibilitan una buena calidad de vida. (Aguilar *et al*, 2007).

Mucha gente considera o cree a lo largo de la vida que el bienestar es únicamente un sinónimo de felicidad, no se trata solo de tener salud o éxito. Para lograr el bienestar se deben tener en cuenta diferentes aspectos que si se reúnen, pueden generar resultados positivos para el ser humano.

Aspectos laborales, sociales, económicos, físicos y comunitarios son esenciales para lograr una buena conexión. Estos aspectos, de proveer unas condiciones y ambiente de trabajo adecuadas son claves, aunque a la fecha existe un programa de bienestar, no hay una claridad respecto a la influencia del mismo en los colaboradores del Grupo Acción Plus.

Teniendo en cuenta lo anterior, se establece la pregunta de investigación: ¿Cómo influye la implementación del programa de bienestar laboral en los colaboradores del Grupo Acción Plus?

Justificación

Es un hecho que a través del tiempo el Bienestar ha pasado de ser tan solo un concepto orientado a la ganancia económica, para convertirse en un concepto mas sólido según lo afirma (Eugenio Actis di Pasquale; 2008) en uno de sus estudios. Allí se da más importancia al bienestar desde el individuo. Si hablamos de el individuo en la empresa se puede decir que un trabajador saludable tanto física como mental y laboralmente es un elemento clave, dado que el éxito de las organizaciones depende en gran medida de lo que las personas hacen y cómo lo hacen, generando grandes beneficios para ambas partes.

Para (Arenas; 1993:4), el Bienestar Laboral “permite apreciar que, en general, el término se utiliza para designar los programas de servicios y/o beneficios al interior de las organizaciones, tendientes a satisfacer necesidades sociales, económicas y culturales de los trabajadores y empleadores, así como a fomentar las relaciones intra y extra institucionales”

Asimismo Arenas señala que se deben tener en cuenta aspectos como las condiciones de seguridad tanto física, emocional y social como parte del bienestar, lo cual hace que el colaborador pueda desarrollar habilidades y destrezas propias. Además, propiciar condiciones adecuadas en el ambiente de trabajo. Lo anterior incentiva al desarrollo de la participación, creatividad, identidad, actitudes positivas y valores organizacionales, mejorando de alguna u otra forma la calidad de vida de los colaboradores y su grupo familiar al ser parte activa de la organización.

Consideramos pertinente investigar sobre Bienestar al tratarse de un tema que abarca no solo un programa establecido por una organización sino porque el bienestar es de carácter humanista el cual integra los valores de las personas. El bienestar busca suplir las necesidades que a consideración posee cada individuo. Como Gestores Humanos pensamos que este tema es de suma importancia y relevancia en nuestro avance como especialistas de esta área.

Creemos que esta investigación es importante porque además de ver a detalle un tema notable para las empresas como lo es el bienestar, involucra la percepción de los colaboradores según vivencias propias para tomarla como base y lograr un análisis más detallado.

Si bien es cierto, somos seres humanos con distintos puntos de vista, pensamientos y actitudes, somos conscientes que un programa de bienestar no es valorado por todos de la misma manera, sin embargo se puede llegar a puntos que permitan integrar a las personas de acuerdo a sus percepciones.

Partiendo de la información que se tiene como base para iniciar el análisis al bienestar laboral, Accion plus afirma en su programa que a través de éste, los colaboradores se involucren, con la intención de tener sentido de pertenencia en un ambiente de respeto, solidaridad y equidad.

Se espera que la investigación sea un soporte en las acciones relacionadas con el recurso más importante de la organización: “las personas”, pues son ellos los forjadores de las actividades que generan valor a la compañía y enfocan su labor a la satisfacción de los clientes.

El reto de este proyecto es lograr que el capital humano participe de manera activa en el proceso de investigación y se logre mostrar la importancia del bienestar, para el grupo Accion Plus.

Objetivos

Objetivo General

- Analizar la incidencia del programa de bienestar del Grupo Acción Plus.

Objetivos Específicos

- Identificar la aplicabilidad y la pertinencia del programa de bienestar en el Grupo Acción Plus.
- Revisar, según el programa de bienestar, los beneficios que contempla cada una de las subcategorías establecidas para la investigación.
- Facilitar la información de la investigación realizada, como un aporte, a la gerencia de Recursos Humanos de la Organización.

Antecedentes

El proyecto de investigación, “Análisis del programa de Bienestar laboral del Grupo Acción Plus” debe ciertos puntos de vista a investigaciones realizadas en el área que esclarecieron la visión de este trabajo, nutriéndolo de experiencias previas y otros objetos de estudio, los cuales fueron pertinentes para tener un punto de partida, pero que en ciertos aspectos (sistema de seguridad integral, recreación, capacitación y salud ocupacional) fueron limitados. Aun así, dichas investigaciones se nombrarán a continuación como pieza fundamental, no solo como parte de los procesos académicos que implica el trabajo de grado universitario, sino como una guía de cuál fue el punto de partida de esta tesis.

En la investigación de la autora Beatriz Yasuko Arita (2005) “Satisfacción por la vida y teoría homeostática del bienestar”, la autora plasma el concepto de bienestar desde una visión subjetiva, habla de que el resultado del bienestar parte de las experiencias vividas tanto individuales como grupales. Cuando la autora desea aproximarse a un criterio más aterrizado, lo hace a través de un proceso que involucra a varios participantes, los cuales estarían acompañados de un personal previamente capacitado para la evaluación. Para este caso, se tomó el instrumento de medición y se entregó a diez alumnos de la carrera de sociología, quienes fueron como se mencionaba anteriormente, capacitados para aplicar el instrumento a 108 sujetos elegidos con características similares.

Luego de aplicar la prueba, se probó la validez, la confiabilidad y la seguridad del instrumento, dando como resultado que el bienestar se encuentra marcado por aspectos generales que influyen en los aspectos personales, es decir, situación económica, salud, logros en la vida, relaciones personales y seguridad en el medio, son los aspectos más relevantes al momento de definir la satisfacción por la vida, la cual es una evaluación de experiencias propias y teoría homeostática del bienestar.

La segunda investigación, tomada como referente, corresponde al becario de posgrados Eugenio Actis di Pasquale, quien hace parte de la Asociación Argentina de

Historia. Esta investigación se llevó a cabo durante una jornada de historia económica en el año 2008, dentro de ella dedica una específicamente al tema de Bienestar Social.

En esta jornada se hace un gran análisis de los conceptos correspondientes a bienestar social, donde se afirma que esta es de naturaleza abstracta; si bien es cierto este concepto puede ser definido de diferentes maneras, ya que cada individuo tiene una opinión diferente del tema, el autor refiere que a partir de las presentaciones que tuvo Amartya Sen se logró dar inicio a la solidez del concepto, reemplazando un poco el que inicialmente se tenía gracias a un enfoque netamente económico.

En el estudio que refiere el autor, también se habla de dos enfoques fundamentales como lo son los de necesidades vs. Capacidades.

Esta investigación, da como conclusión que el bienestar es un conjunto de infinitas dimensiones y no se puede dar un solo indicador para medirlo. A partir de esta información, se puede ver que este referente es bastante valioso y aporta un gran conocimiento para seguir avanzando en la investigación presente.

Marco de referencia

Marco teórico

El bienestar laboral, desde la perspectiva del “estado de bienestar”, se concibe como una actividad organizada, cuyo objetivo es contribuir a la adaptación recíproca de los individuos y a su medio social, la cual incluye:

Aquellas leyes, programas, y servicios que aseguran o aumentan los requisitos necesarios para satisfacer necesidades sociales reconocidas como básicas para el bienestar de la población, teniendo en cuenta el logro del desarrollo integral del ser humano. (Vigoya, 2002).

Se puede decir que el bienestar en las organizaciones nace en la década de los 30, a raíz de las crisis económicas y sociales, las cuales provocaron presiones y movimientos sociales con el objeto de llamar la atención del Estado, lo que vino a ser un factor determinante en la creación de organizaciones gubernamentales en las que el gobierno pudiera realizar las intervenciones sociales necesarias; sin embargo, los programas y los servicios que se ofrecían no bastaron para satisfacer la demanda creciente de trabajadores. De allí surgen los programas de bienestar, inicialmente dados por el gobierno a través de diversas instituciones que buscaban proteger, en primera instancia, a madres, niños y ancianos y a otras personas que por diversos motivos debieran gozar de esta protección.

Según Méndez, el bienestar social se puede definir como “un estado o situación de la sociedad en que sus miembros o integrantes logran satisfacer plena e integralmente sus necesidades biológicas y sociales, materiales y no materiales” (1995, p. 17).

De esta forma, se entendería por “bienestar” al conjunto de factores (un empleo digno, recursos económicos para satisfacer las necesidades, vivienda, acceso a la educación y a la salud, tiempo para el ocio, etc.) que una persona necesita para gozar de una buena calidad de vida, donde se incluyen aspectos como alimentación, vivienda, servicios básicos, transporte.

Estos factores llevan al sujeto a gozar de una existencia tranquila. El bienestar, por lo tanto, incluye aquellas cosas que inciden de manera positiva en el individuo.

En la historia del entorno laboral del ser humano, se ha evolucionado desde el punto en que solo se tenía en consideración la parte financiera. Para los directivos de las empresas era clave el desarrollo económico, posteriormente y con la llegada de la década de los 70, se dio inicio al movimiento del desarrollo organizacional, el cual tenía como fin lograr el aumento de la eficacia en las organizaciones, incluyendo aspectos como un cambio en el modo de tratar a las personas. A partir de allí, las personas no serían tratadas más como objetos o máquinas sino como personas. Se habló de volverse un recurso para la organización y se creó el área de recursos humanos.

Con los sucesos presentados, en adelante se empezó a tocar de manera un poco más frecuente el termino de calidad de vida, el cual fue mencionado por Louis Davisen 1970, quien pretendía describir que las organizaciones debían promover de manera fundamental el bienestar y la salud de sus trabajadores, con el fin de darles un motivo para que cumplieran de una manera agradable y motivante sus labores.

Uno de los conceptos que se han planteado en las últimas décadas es que a todos, en cierto modo, nos gustaría vivir en un entorno tranquilo y saludable. Según refiere Schmidt en su obra literaria publicada en el 2003 “El bienestar social y la responsabilidad social individual”, las virtudes de ejecutar y tener como modelo a un bienestar colectivo se exponen. Este concepto ha venido evolucionando y se ha convertido en parte esencial de las organizaciones que día a día buscan ofrecer más servicios complementarios, como lo son los servicios de asistencia, recreación, cultura, etc, extendiéndolos no solo al trabajador sino también a su familia.

Estos aspectos constituyen un complemento a la remuneración económica y son ofrecidos para mejorar la calidad de vida de los trabajadores, promoviendo su desarrollo integral. Así, las organizaciones comparten, con el Estado, las responsabilidades de propender por el bienestar de la población, así como de motivar la fuerza laboral.

Los complementos a la remuneración económica son beneficios y servicios para cada trabajador y, en ciertos casos se busca también un incentivo adicional para su familia. Lo anterior es conocido como parte del bienestar laboral. Dentro de estos beneficios se pueden enunciar los siguientes:

- Servicios médicos y odontológicos
- Restaurantes subsidiados
- Transporte
- Vivienda
- Actividades recreativas y culturales
- Guarderías infantiles
- Seguros de invalidez, vejez y muerte

Seguridad social integral

El Estado colombiano contempla un sistema general de seguridad social de salud, este se encuentra bajo la Ley 100 de 1993. El cual define y especifica que este sistema es un conjunto de normas y procedimientos que están dispuestos para que las personas y la comunidad tengan una buena calidad de vida.

La intención de esta ley es que el pueblo colombiano acceda, de manera integral, a los programas que el Estado ofrece, para lograr un óptimo bienestar de cada ciudadano.

Principios generales del sistema de seguridad social integral

De acuerdo al artículo 1 de la Ley 100 de 1993, el sistema de seguridad social integral tiene por objeto garantizar los derechos irrenunciables de cada persona y de la comunidad, para obtener la calidad de vida acorde con la dignidad humana, mediante la protección de las contingencias que la afecten. Asimismo, se puede ver que la seguridad es la protección que se debe suministrar de manera obligatoria al individuo, así como los servicios correspondientes a su salud, pensión y demás incluidos según lo notifique la ley.

Para temas como la salud, en Colombia existen tres regímenes: contributivo, subsidiado y vinculado. El primero va dirigido a las personas que tienen ingresos o un tipo de contrato que les permita adquirir una afiliación con una EPS. El segundo lo proporciona el estado colombiano a las personas que no tienen los recursos para pagar una EPS, se les asigna según una encuesta previa para determinar un rango y se les asigna una EPS del régimen subsidiado. Y el tercero es el vinculado o llamado Sisben, el cual se maneja, al igual que el subsidiado, a través de la encuesta con la diferencia que no tienen una afiliación a EPS subsidiada, sino directamente a una entidad de salud del Estado.

Recreación

La recreación se puede decir que es la ejecución de actividades y situaciones donde ponemos el ocio como prioridad, el sano desarrollo de nuestro intelecto y el acondicionamiento de nuestro cuerpo para llevar de manera adecuada las actividades propuestas. A diario son bastantes las posibilidades que se contemplan en este rubro y cada día se le da paso a la recreación, a intereses en común, gustos, relacionados también por edades y por grupos familiares.

La recreación como disciplina tiene la finalidad de utilizar las horas de descanso (tiempo libre), para que cada individuo aumente su valor como ser humano y como miembro de la comunidad, a través de la ocupación de ese

tiempo en actividades que motiven y den paso a su enriquecimiento profesional, artístico-cultural, deportivo y social. (Pérez Aldo, 2003).

Anteriormente, la recreación solo podría concebirse como un espacio especial para los niños, pero este concepto ha cambiado. La recreación es un espacio que cualquier persona puede tener, desde los más pequeños hasta los más grandes, es una oportunidad a la vez para estrechar lazos con los seres amados, conocer nuevas personas, y desarrollar habilidades que tal vez ni se tenían presentes.

La recreación debe representar una fuerza activa mediante la cual se desarrolle el individuo a plenitud, que permitirá el cultivo óptimo de sus facultades ya que por medio de esta actividad el individuo se enriquece y profundiza su concepción del mundo. (Veblen, Thorstein, 1899).

Esto quiere decir que nosotros como seres humanos estamos dotados de grandes capacidades, desde el momento de la concepción humana se empiezan a adherir características especiales que van ligándose, ya sea por herencia o genética, son habilidades que se han quedado, que con los años se van desarrollando y con la práctica se logran desarrollar y fortalecer.

La recreación es una experiencia integradora para el individuo porque capta, fortalece y proyecta su propio ritmo, es un instrumento para mejorar la mente, desarrollar el carácter, adquirir habilidades, mejorar la salud o la aptitud física, aumentar la productividad o la moral de los trabajadores, contribuye también al desarrollo personal y al de la comunidad (Plant James, 2009).

Con la evolución del tema de bienestar y viendo las necesidades del ser humano se puede observar la creación de entidades especializadas para el manejo de aspectos como la recreación, por ejemplo en el ámbito deportivo, entre otras actividades que fortalezcan al ser humano. Dentro de estas entidades hay las llamadas Cajas de compensación familiar, ellas son una opción para integrar al individuo en un grupo de

situaciones y proyectos que van desde actividades recreativas hasta el apoyo para subsidios de vivienda.

Salud ocupacional

La salud ocupacional está compuesta por un sistema que, según la normatividad colombiana vigente en el decreto 1.295, se denomina Sistema General de Riesgos Laborales, e integra un conjunto de varias actividades públicas y privadas, las cuales están destinadas a la prevenir, proteger y atender a los trabajadores en posibles eventos que puedan ocurrir mientras desarrollan sus actividades o, en su defecto, se desarrollen como consecuencia del trabajo de años. “Las disposiciones vigentes de salud ocupacional relacionadas con la prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales y el mejoramiento de las condiciones de trabajo, hacen parte integrante del Sistema General de Riesgos Laborales”, artículo 1, Ley 1.562 del 2012.

La salud ocupacional es todo un conjunto de actividades que tiene como fin la prevención y el mantenimiento del bienestar físico, social, mental, ergonómico y laboral de la persona. En esta rama se hacen un sinnúmero de actividades para la prevención de situaciones en las que se pueda poner en riesgo la salud e integridad de las personas.

Actualmente y por normatividad, según la Ley 1.562 del 2012, se deberán realizar capacitaciones, programas de promoción y prevención., simulacros y demás aspectos necesarios para garantizar la protección de los trabajadores y el correcto ejercicio de sus labores.

Existe una escala de riesgo en Colombia que es verificada por las ARL, para determinar dependiendo de la actividad del trabajador, qué escala se le debe poner, esto con el fin de ver el tipo de riesgo y aumentar las acciones de prevención y promoción de las compañías.

Capacitación

Como proceso, la capacitación es una cadena continua de enseñanza, el fin de esta es brindar un apoyo al individuo, el constante desarrollo de habilidades y cualidades que permitan darle la oportunidad al empleado de crecer personal y profesionalmente.

Existe una gran cantidad de capacitaciones y empresas formadoras que tienen desarrollados planes específicos de formación, los cuales son fundamentales si se quiere incentivar al trabajador, independientemente de lo que desee aprender y de lo que sea útil para su crecimiento.

Referentes claves para la investigación de bienestar

Dando continuidad al tema de investigación, se ha decidido tomar como base autores que hablan del tema y son fundamentales para entender el concepto.

El primero, y uno de los más importantes, es el autor Idalberto Chiavenato (1995) quien, en su libro *Administración de los recursos humanos*, quien define el bienestar laboral mediante la implementación de factores que proporcionen seguridad y condiciones óptimas:

El proceso administrativo se encuentra clasificado en dos grandes actividades:

- Administrativas
- Referidas al recurso humano

Lo anterior no significa que se realicen en forma independiente, al contrario, existe una interdependencia y conexión entre ellas con la que finalmente se debe lograr el objetivo esperado.

El bienestar laboral posee un carácter vivencial positivo, el cual es un componente importante y determinante no solo para un disfrute, sino para el logro de la tranquilidad mental. Ello es la consecuencia de la satisfacción que presenta el individuo al ver el logro de sus deseos y motivaciones; es importante resaltar que el ámbito laboral genera en el individuo un cierto grado de influencia, el cual se verá reflejado en el entorno, es decir, si hay una sensación de bienestar individual esto pasará de lo personal a lo grupal; lo cual es producto de la promoción y el mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y social del trabajador en sus ocupaciones.

Por otra parte, el autor Julio Casales (2004) en su libro *Psicología social* hace referencia a que en la definición de bienestar, básicamente, se distinguen cuatro perspectivas teóricas:

-La perspectiva ecologista busca revisar, estudiar y detallar la relación entre los individuos y los espacios en los que se encuentra, es decir, tanto su ambiente exterior, como interior son influyentes en su sentimiento de bienestar. Dependiendo de dónde se desenvuelva el individuo y cómo se sienta a sí mismo tendrá una reacción. El enfoque ecologista estudia la relación entre las personas y los espacios físicos que lo circundan (Américo, 1995). Lo anterior está referido al ambiente enfocado al entorno y a la naturaleza.

-La economía es otra de las perspectivas que se tiene en cuenta para el análisis del bienestar. Este aspecto no es nuevo para incluirlo o estudiarlo como parte del bienestar, dado que desde años atrás era casi la única perspectiva desde la cual se manejaba el tema. El hecho de tener ingresos que proporcionen una sensación de estabilidad y que suplan los gastos o deseos del individuo genera o crea cierto estilo de vida.

El enfoque sociológico habla de las condiciones que se deben tener para conformar o hacer parte de una comunidad; según Campbell (1981), y más adelante Rice (1982), tales como el grado de implementación de servicios y prestaciones de los que disponga la comunidad, la influencia de variables demográficas, el lugar de residencia o

el hábitat, junto con otras como el ocio, la familia o el trabajo, además del bienestar general de las personas. Este enfoque es importante porque es el que hace la diferencia respecto a ser y no ser racional. Allí se trabaja de manera marcada el lenguaje como una herramienta para lograr la comunicación de las necesidades de cada grupo de individuos.

Por último, se habla del enfoque psicosocial, el cual contempla la interacción de diferentes percepciones, una es la percepción de sí mismo y la que se tiene con el mundo, asimismo del mundo en el que estamos continuamente involucrados. Lo psicosocial es determinante para indagar un poco más sobre el ser, es decir, explorar desde lo interior del ser humano, sus comportamientos frente al desarrollo y sus vivencias con las personas y situaciones a las que diariamente se expone.

El bienestar laboral genera un ambiente humano y físico para el desarrollo del trabajo diario; influye en la satisfacción y por lo tanto en la competitividad; y está relacionado con el saber hacer de los directivos, con el comportamiento de los trabajadores, con su manera de ser, de habituarse, con su sentido de pertenencia para con el grupo laboral y la organización. Cuando el trabajador se identifica con su empresa y por ende se ve reflejado en ella, logra enriquecer su autoestima y su autovaloración, todo lo anterior logra que el empleado se “ponga la camiseta”, y que tenga un nivel más alto de compromiso, pero si por lo contrario no tiene autoestima laboral ni la confianza para actuar en su empresa, como resultado se limitará a cumplir órdenes e instrucciones y el interés por la empresa y por su crecimiento en ella va a ser lejano y extraño.

Como uno de nuestros últimos referentes, podemos hablar del pensamiento de los autores Amartya Sen y Max Neef en *Desarrollo y Libertad*, quienes explican que lo que permite la satisfacción de cada necesidad fundamental, según cada categoría existencial, es o debe ser llamada un satisfactor.

Utilizar el análisis de tipo económico, junto con las nociones de valores, cultura y libertad, es lo que refiere Amartya Sen (1992) para hacer una medición de la pobreza y el desarrollo humano. Ella propone que se entienda al desarrollo humano como todo un proceso que cree y expanda libertades, las cuales disfrutan las personas. Dentro de las

libertades que ella plantea se encuentran los fines y los medios para lograrlo. Por ejemplo, se afirmaba que una cosa es ser partícipe de la economía y asimismo tener voz en los procesos de participación política entre otras oportunidades sociales. No solo era estar involucrado en un tema por cierto tipo de compromiso u obligación, sino tener la oportunidad de ser libre para elegir en qué involucrarse y qué aprender.

Derechos como tener, gozar y exigir una buena educación, servicios que garanticen la seguridad, entre otros, son los que se planteaban para dar una base sólida al concepto de bienestar.

Vale acotar que, por ejemplo, Max Neef (1993) refiere que las necesidades humanas fundamentales son finitas, pocas y clasificables, también afirma que las necesidades humanas son las mismas en todas las culturas y periodos históricos, y lo único que cambia es la manera o los medios utilizados para su satisfacción. La subsistencia, la protección, el afecto, el entendimiento, la participación, el ocio, la creación, la identidad, la libertad, la subsistencia y la protección se pueden satisfacer a diferentes niveles y con distintas intensidades, en tres contextos generales en relación con uno mismo, con el grupo social y con el medio ambiente.

Adicionalmente, se expone la teoría de las necesidades de Maslow como parte fundamental de los conceptos que complementan la investigación. Revisando en su libro sobre teoría de motivación humana, se muestra una serie de necesidades que aplican para todos los seres humanos, esto está marcado y organizado de manera piramidal, según Maslow (1943) esto sucede de acuerdo a una determinación biológica causada por la constitución genética del individuo.

Dentro de esta estructura, al ser satisfechas las necesidades de determinado nivel, el individuo encuentra su meta próxima de satisfacción en las necesidades del siguiente nivel. Aquí se evidencia, según la teoría, que el ser humano siempre va a querer y buscar más, esto está dentro de su naturaleza, siempre buscará la forma de obtener otro nivel.

Como dicen en el argot popular: *entre más se tiene más se quiere*. Cuando una persona tiene hambre lo más normal es que tome riesgos y busque mecanismos para

obtener alimento, una vez que ha conseguido alimentarse ya sabe que no morirá de hambre, entonces se preocupará por estar a salvo, al sentirse seguro querrá encontrar un amor y así es una cadena para sentirse realizado.

De acuerdo con la estructura ya comentada, las necesidades identificadas por Maslow son las siguientes:

- **Necesidades fisiológicas:** esta es la primera de las prioridades de las personas que están relacionadas directamente con su supervivencia, necesidad de alimentarse, quitar la sed, contar con una temperatura del cuerpo adecuada a su entorno, llevar a cabo sus necesidades corporales (ir al baño) también se encuentran necesidades como el sexo, la vivencia de la maternidad, entre otras.
- **Necesidades de seguridad:** el hecho de crear y sentir un estado de seguridad, calma y protección hace parte de este nivel piramidal, estas necesidades se relacionan con el temor de las personas a llegar, en un momento dado, a perder el control de su vida y están ligadas al miedo, miedo a lo desconocido, miedo a la soledad.
- **Necesidades sociales:** se relaciona con la comunicación con otras personas, el crear lazos de amistad, el pertenecer a un determinado grupo, el sentir la sensación de agrado y aceptación. Hoy en día, este tipo de necesidad es marcada por la misma tecnología, se ve a diario que las redes sociales son un recurso para darle fuerza a este tipo de necesidad, donde se han creado más medios para dar y recibir afecto, conocer amistades, entre otras actividades que van ligadas al aspecto social.
- **Necesidades de reconocimiento:** toda persona quiere sentirse importante, apreciada, sentir que ocupa un espacio importante en su entorno, esto hace parte de su autoestima, de su ego. Normalmente quieren ser destacados, tener un prestigio y recordación.

- **Necesidades de auto superación:** también se les dice o conoce como autorrealización, estas se convierten en una meta ideal para cada persona, ya en este nivel el tema es dejar un legado, una trascendencia, desarrollar su talento a un punto máximo. Normalmente cuando las personas suelen hacer su autobiografía u otras obras de reconocimiento, las ven como un aporte para la historia.

La motivación y el bienestar de los empleados en la empresa están estrechamente relacionados, puesto que del bienestar que perciban los empleados y de la satisfacción de cada una de las necesidades a través de los programas que instaure la compañía, depende la motivación que estos puedan llegar a tener frente al trabajo. La motivación y el bienestar son el eje en la empresa, y estos permiten un mayor crecimiento y desarrollo de las personas y contribuye a mejorar la calidad de vida.



Figura 1. Pirámide de necesidades de Maslow. Fuente: Martín Cagliari, (2014).

La teoría ERC de Alderfer está muy relacionada con la teoría de Maslow, dado que propone la existencia de tres motivaciones, las cuales son existencia, relación y crecimiento. El autor tiene una escala similar contemplando aspectos similares, dado que

en la existencia se incluyen temas de tipo fisiológico y de seguridad. En la relación se habla de aspectos de interacciones sociales, apoyos de tipo emocional, acompañamientos, reconocimiento personal y grupal, incluyendo un sentido de pertenencia. Finalmente habla del crecimiento, el cual va directamente ligado al desarrollo personal, la evolución o el crecimiento. Todo lo anterior va encaminado hacia el mismo horizonte: las necesidades del ser humano.

Por otro lado, en el modelo de Walton (1975) se mencionan ocho factores que aluden a la calidad del empleado dentro de la organización, estos son:

- Compensación justa y adecuada
- Condiciones de seguridad y salud en el trabajo
- Empleo y desarrollo de la capacidad
- Oportunidades de crecimiento continuo y seguridad
- Integración social en la organización
- Reglamentación
- Trabajo y espacio total de vida
- Importancia social de la vida en el trabajo

En el modelo de salud mental de Peter Warr (1987, 1996, 1998) se recogen aportes significativos para la psicología y estas se aplican directamente al mundo del bienestar. Esto enfatizando en el tema de ambiente laboral. Según Esteban Córdoba, en su artículo “Factores psicosociales y su influencia en el bienestar laboral”, Warr se adentra en la concepción del bienestar laboral resaltando cinco componentes fundamentales en la salud mental para el entorno del trabajador, los cuales son la competencia, la aspiración, la interdependencia, el bienestar psicológico y el funcionamiento integrado.

Lo que explica que dependiendo del grado de complacencia o de continuo desagrado se podrán establecer niveles altos o bajos de activación mental, y por ende, la persona tomará una cierta reacción, la cual afectará positiva o negativamente su sensación de bienestar.

Marco legal

Las normas vigentes que regulan el contexto laboral, de bienestar y de salud integral se encuentran enmarcadas en las siguientes:

- Decreto 614 de 1984: bases para la organización y la administración de la salud ocupacional en el país.
- Ley 100 de 1993: Sistema de Seguridad Social Integral en Colombia.
- Decreto 2.504 de 1998: disposiciones y aclaraciones sobre planes de incentivos.
- Ley 1.010 del 2006: medidas de prevención, corrección, y sanción de acoso laboral.
- Ley 1.751 del 2015: regulación del derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 2.616 del 20 de noviembre del 2013: regulación a la cotización a seguridad social para trabajadores dependientes.
- Ley 1.610 del 2 de enero del 2013: se regulan algunos aspectos sobre las inspecciones del trabajo y los acuerdos de formalización laboral.
- Ley 50 de 1990, artículos 71 al 94: se realiza la reforma al Código Sustantivo de Trabajo.
- Decreto 1.530 de 1996, Capítulo IV, artículos 10 al 14: reglamentación a las Empresas de Servicios Temporales en Colombia.

- Decreto 4.369 del 2006: disposiciones adicionales para el ejercicio de empresas de servicios temporales.

Marco contextual

El contexto de esta investigación se basa en torno al Grupo Acción Plus, la cual funciona como una Empresa de Servicios Temporales (EST). Valga aclarar que las empresas de servicios temporales no son bolsas de empleo. Este tipo de empresas son creadas específicamente para el manejo de contratos de tipo temporal (duración por contrato no superior a un año), adicionalmente, están encargadas de atender sucesos eventuales que requieran servicios de capital humano de carácter momentáneo.

Misión

Generamos trabajo digno a miles de colombianos para implementar soluciones innovadoras de servicios de outsourcing y suministro de talento humano, impactando positiva y sosteniblemente la vida de nuestros colaboradores y la productividad de nuestros clientes

Visión

Ser un grupo empresarial reconocido por su eficiencia operacional y la satisfacción de sus clientes internos y externos.

Política

En las empresas del Grupo Acción Plus, entregamos soluciones de outsourcing y suministro de personal oportunas y eficientes, con el respaldo de talento humano competente y confiable, apoyado con tecnología de punta, para ofrecer servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de nuestros clientes, a través de procesos y procedimientos seguros, previniendo actividades ilícitas que puedan afectar cualquiera de los pasos de la cadena de valor.

Conscientes de la importancia de la protección de sus colaboradores y fomento de la responsabilidad social con sus grupos de interés, nos comprometemos a cumplir con todas las disposiciones legales vigentes y otros requisitos que se hayan suscrito internamente o con nuestros clientes, promoviendo la participación activa del Comité Paritario de Salud Ocupacional y asignando los recursos humanos, financieros, tecnológicos y físicos, que sean necesarios para gestionar los riesgos laborales e impactos ambientales, previniendo la ocurrencia de accidentes de trabajo, enfermedades laborales, daños a la propiedad, a terceros y ambiente.

Marco metodológico

Tipo de estudio

Esta investigación se llevó a cabo bajo el enfoque de investigación cualitativa, según Blasco y Pérez (2007), la investigación cualitativa estudia la realidad, busca mostrar un concepto netamente natural, lo que quiere decir que se toman sucesos o fenómenos, por ende se busca utilizar herramientas como los son imágenes, historias y relatos de la vida, rutinas que se evidencian mediante la observación. Todas aquellas cosas que pareciesen simples, pero ofrecen una pauta para llegar al punto concreto de la investigación.

El método cualitativo es sensible a los efectos que ellos mismos han creado sobre las personas que son objeto de su estudio, por lo que se interactuará de manera natural sin ser intrusivos. Además, el método cualitativo aporta sus propias creencias, perspectivas y predisposiciones, dado que todas las perspectivas son valiosas, no busca la verdad o la moralidad, sino una comprensión detallada de las perspectivas de otras personas, ya que a todas las ve como a iguales.

Este diseño permite descubrir y obtener una perspectiva más amplia y una importante cantidad de cualidades sobre el objeto de estudio (T.D. Cook, CH. S. Reichardt, 1986), con el fin de estudiar y analizar la percepción que tienen los

colaboradores dentro de su contexto laboral y como esté se interrelaciona en su vida personal.

La metodología es interpretativa, busca especificar las propiedades, características y perfiles de las personas, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a análisis; miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos variables, aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar (Hernández Sampieri, Fernandez, & Baptista, 2014)

Estrategia de recolección de información

Se utilizó el modelo de entrevista semiestructurada. Esta herramienta contó con 25 preguntas, elaboradas previamente por el grupo de trabajo de investigación, y adicional se entregó un consentimiento informado, el cual enfatizó en el manejo y reserva de información.

La investigación cualitativa se entiende como una gran categoría de la investigación donde se pueden tomar evidencias como entrevistas, notas de campo, grabaciones, películas, notas de voz y cualquier otra prueba que muestre los acontecimientos y busquen resaltar los sucesos o eventos de carácter natural. (LeCompte, 1995).

La entrevista es una técnica de investigación intensiva que se utiliza para profundizar en aquellos aspectos más teóricos y globales que constituyen el discurso especializado sobre un tema y los fundamentos en que se apoya. En todas las modalidades que se puede adoptar se produce la misma representación (Baez & Perez, 2007)

Este modelo busca tomar las pruebas de la manera más natural posible, de tal manera que se trabaje sobre una realidad y experiencia cotidiana. Así, puede fluir más un resultado que aporte solución para quien ha plasmado previamente su relato.

Teniendo en cuenta que la entrevista se estructura en torno a las preguntas que creemos necesarias para la investigación y a las respuestas del informante, produce un flujo de información que la va dotando de contenidos fundamentados.

El aporte que nos favorece con la entrevista semiestructurada, está dado por las preguntas abiertas dando la oportunidad a los colaboradores de entregar diferentes tipos de matices de respuesta, lo que requiere por parte nuestra una gran capacidad de escucha para lograr una adecuada interpretación en las categorías establecidas en esta investigación.

Teniendo en cuenta la participación y el total compromiso por parte de la gerencia de Gestión Humana y de un equipo interdisciplinario seleccionado para conocer desde su ejercicio profesional y experiencia, con la aplicación de herramientas teóricas y prácticas que permitan explicar ¿Cómo influye la implementación del programa de bienestar laboral en los colaboradores del Grupo Acción Plus?

Metodología de investigación

Se establece que la Metodología de investigación será el análisis del discurso, es a la vez, un campo de estudio. Se destaca por su multidisciplinariedad de corrientes y tradiciones que confluyen en él. No solo está constituido por la convergencia de diferentes ciencias (lingüística, sociología, antropología, psicología social, psicología cognitiva, ciencias políticas, ciencias de la comunicación, pedagogía, etc.), sino que en el interior de cada una de esas ciencias, pueden converger corrientes muy distintas entre sí. Es un hecho de comunicación y de interacción. El problema de la heterogeneidad teórica se puede resolver mediante la atenta observación de un criterio de pertinencia y de rigurosidad que guíe la selección de las categorías apropiadas y el diseño de los procedimientos de análisis (Sayago, 2014).

Participantes

Población y muestra

La población total está conformada por más de trescientos empleados del Grupo Acción Plus, tanto del sector administrativo como del operativo. La población objeto de estudio es personal directamente contratado y trabaja para la compañía, para la investigación no se trabajó con personal en misión o *freelance*.

Dentro de la población se cuenta con técnicos, tecnólogos y profesionales administrativos, financieros, en psicología e ingeniería industrial.

Por su parte, la muestra estuvo compuesta por personas que se encuentran en el área de suministro de personal, quienes cuentan con características similares: hombres y mujeres dentro de un rango de edad entre los 20 y los 50 años de edad, quienes cumplen actividades administrativas.

Se trabajó el modelo de entrevistas al grupo de analistas administrativos y ejecutivos de cuenta para un total de 10 personas.

Técnicas de recolección de información y análisis

Como técnica e instrumento de recolección de información para el presente proyecto de investigación se tuvo en cuenta la entrevista semiestructurada.

La entrevista es una técnica de investigación que se usa para profundizar en aquellos aspectos más teóricos y globales que constituyen un discurso sobre un tema específico.

Teniendo en cuenta que la entrevista se estructura en torno a las preguntas que se han planteado, Por ser un discurso invariable e individual facilita la labor de la investigación ya que el entrevistado elabora su propio discurso de acuerdo a su lógica y a la realidad de los colaboradores del Grupo Acción Plus.

A continuación se muestran las categorías de estudio, Junto con las preguntas y respuestas de la entrevista semiestructurada.

Tabla 1. Preguntas y respuestas

	CATEGORÍA	TEXTO	INTERPRETACIÓN
SUJETO 1	Seguridad Social Integral	Sí, en ocasiones envían correos de notificación con este tipo de información de campañas de promoción y prevención lideradas por las EPS y ARL.	Para este sujeto, Acción Plus sí genera información referente a los programas de promoción y prevención con ayuda de los organismos de Seguridad Social.
	Salud Ocupacional	La empresa realiza la semana de la salud, donde brinda a los empleados una programación muy variada y completa. Adicionalmente envían correos con información de este tipo.	Acción Plus genera énfasis en la semana de la salud, proporcionando recordación de este evento en los colaboradores.
	Recreación y Cultura	"Sí, lo mejoran, ya que todo no es trabajo y permiten salir un poco de la rutina y disminuir los niveles de estrés" "no, por lo general no, ya que las actividades permiten la integración entre los empleados y la organización, no generan espacios para la familia de estos".	Son actividades que permiten salir de la rutina y disminuir niveles de estrés, permitiendo la integración de los empleados.
	Educación Formal (Capacitación)	"Constantemente ofrecen diferentes tipos de programas de capacitación para la formación de los empleados"	Se ofrecen programas y cursos a nivel técnico apoyados por el SENA, los cuales sirven para la vinculación con el Grupo Acción Plus.
SUJETO 2	Seguridad Social Integral	La organización sí informa de este tipo de programas. No tengo queja alguna acerca de la atención prestada por parte de la EPS	Acción Plus sí genera información referente a programas de prevención y promoción, percibiendo un buen servicio por parte de los organismos de Seguridad Social.
	Salud Ocupacional	Se realizan con frecuencia programas de salud ocupacional.	Se generan programas en el área de salud ocupacional
	Recreación y Cultura	Considero que sí son necesarios este tipo de eventos para la mejora del clima organizacional. Es importante realizar actividades para crear un buen clima y ambiente organizacional.	Las actividades son importantes porque aportan al mejoramiento del clima organizacional y ambiente de trabajo.
	Educación Formal (Capacitación)	La empresa sí brinda esta oportunidad con un programa llamado CORE EMPRESARIAL, donde se repasan y se estudian procesos de las demás áreas de la compañía. Se solicitan capacitaciones e información en cuanto a generación de nuevas leyes o modificaciones al CST para estar informados.	Da relevancia a la educación enfocadas al desarrollo de sus funciones dentro de la organización.
SUJETO 3	Seguridad Social Integral	Sí, están al tanto de que todos sus empleados tengan esta información.	Acción Plus comunica y promueve información referente a salud.
	Salud Ocupacional	Se reafirman actividades que promueven el bienestar y el cuidado personal.	Se ve el área de salud ocupacional como una ayuda para tener buena salud.
	Recreación y Cultura	Sí, estoy de acuerdo, ya que esto puede mejorar la relación y cualquier diferencia entre compañeros. Sí, en el año se realizan dos o tres importantes, en este momento por ejemplo están realizando una actividad de esparcimiento denominada, talentos en acción.	Se mejoran las relaciones interpersonales con los colaboradores que hacen parte de la organización, al igual que fortalecen la relaciones familiares.
	Educación Formal (Capacitación)	Estar siempre actualizados en las leyes y cambios que se realicen en todo lo que se maneja en gestión humana.	La formación se enfoca en estar constantemente actualizado en temas inherentes a la normativa laboral.
SUJETO 4	Seguridad Social Integral	Se envían comunicados a los empleados	Constante información sobre campañas de PYP entre los empleados de Acción Plus.
	Salud Ocupacional	Se desarrollan a través de la semana de la salud.	Se reconoce salud ocupacional durante una semana específica del año.
	Recreación y Cultura	Se organizan varias actividades para el bienestar de todos, casi no asisto pues mi puesto de trabajo se encuentra ubicado en las instalaciones del cliente.	Acción Plus genera frecuentemente actividades de bienestar que son positivas para los trabajadores; sin embargo, no hay participación por ubicación de puestos.
	Educación Formal (Capacitación)	Sí, se dan programas de capacitación para los empleados; cursos con el SENA y seminarios de crecimiento personal.	La educación formal generada por Acción Plus fomenta el crecimiento personal apoyado en entidades como el SENA.
SUJETO 5	Seguridad Social Integral	Claro que sí; se da información sobre el tema de prevención a los colaboradores.	Lo ven como programas de prevención enfocados a los colaboradores del grupo
	Salud Ocupacional	Sí, la semana de salud.	Salud ocupacional se ve reflejada en la semana de la salud realizada por la empresa.
	Recreación y Cultura	Sí, es muy importante; eso ayuda a la motivación de los empleados, todo depende de las actividades, de lo llamativa para los empleados, usualmente no se incluye a las familias en las actividades de la empresa, únicamente en el día del niño, pero todos no tenemos hijos.	Acción Plus genera actividades que incentivan a la motivación en sus empleados, pero se genera una falencia en la integración de las familias.
	Educación Formal (Capacitación)	Todas las capacitaciones son importantes, pues se aprende de cada área, tenemos el core empresarial, no he visto capacitaciones para la familia.	Para este individuo son muy importantes las capacitaciones dado que son aprendizajes, sugiere que se incluya al grupo familiar.
SUJETO 6	Seguridad Social Integral	Sí, hay información de promoción y prevención, las cuales son importantes para mi salud.	Acción Plus facilita la información en temas de salud a los colaboradores.
	Salud Ocupacional	Sí, la mayoría enfocada en la semana de la salud.	Salud ocupacional se ve reflejada en la semana de la salud realizada por la empresa.
	Recreación y Cultura	No, a la fecha no he visto comunicados que informen de actividades.	No se tiene información frente a las actividades que la empresa ha establecido.
	Educación Formal (Capacitación)	Capacitación en procesos y sistemas para los trabajadores, pero no involucran a la familia.	Existen capacitaciones enfocadas a los colaboradores en temas inherentes a la organización, se sugiere incluir a los familiares.

SUJETO 7	Seguridad Social Integral	Si, hay información por medio de los correos electrónicos que me ayudan a no tener accidentes de trabajo.	Acción Plus mantiene al individuo informado, lo cual aporta para prevenir el riesgo de accidentalidad.
	Salud Ocupacional	Si, existen programas de prevención que ayudan a generar conciencia a los trabajadores sobre el autocuidado.	Capacitación que se brinda a los trabajadores para su autocuidado.
	Recreación y Cultura	Las actividades que se realizan son solamente para los compañeros y no para las familias, generan integración entre compañeros.	Se evidencia integración de compañeros pero falta una integración de empleado-familia.
	Educación Formal (Capacitación)	Si, a través de la fundación y del SENA. Se mantiene el programa e Core empresarial.	Se evidencia que la compañía brinda educación a través de instituciones de apoyo.
SUJETO 8	Seguridad Social Integral	Por lo general esta apoyado en programas de promoción y prevención liderados por entidades encargadas.	El sujeto manifiesta que la organización lo mantiene informado y genera actividades coordinadas por las entidades pertinentes.
	Salud Ocupacional	Anualmente se realiza la semana de la salud, en ocasiones hay actividades adicionales que apoyan en programa.	El sujeto da importancia al desarrollo del programa de salud ocupacional, se evidencia la relevancia de la semana de la salud.
	Recreación y Cultura	A lo largo del año, al menos dos actividades, el día de la familia y la fiesta de fin de año, es importante para conocer a la mayoría de las personas que conforman la empresa.	Se afirma que sí existen actividades enfocadas principalmente a la participación de los empleados.
	Educación Formal (Capacitación)	Existe el core empresarial, las capacitaciones que fomenta gestión humana y una herramienta que se llama uni-accion.	Tiene conocimientos específicos de los programas de fomento de educación proporcionados por el área de gestión humana.
SUJETO 9	Seguridad Social Integral	Por lo general está apoyado en programas de promoción y prevención liderados por entidades encargadas.	El sujeto manifiesta que la organización lo mantiene informado y genera actividades coordinadas por las entidades pertinentes.
	Salud Ocupacional	Anualmente se realiza la semana de la salud, en ocasiones hay algunas actividades adicionales que apoyan el programa.	El sujeto da importancia al desarrollo del programa de salud ocupacional, se evidencia la relevancia de la semana de la salud.
	Recreación y Cultura	Se programan dos actividades.	Tiene conocimiento de algunas de las actividades coordinadas.
	Educación Formal (Capacitación)	Existe el core empresarial.	La educación formal está fomentada por los programas de recursos humanos.
SUJETO 10	Seguridad Social Integral	Hay sinergia entre las diferentes entidades, las cuales están enfocadas en el autocuidado tanto en el trabajo como fuera de él, La mayoría del programa hacen parte de las actividades. La empresa otorga planes de medicina prepagada.	El sujeto considera que existe una adecuada participación de las entidades de seguridad social en lo concerniente a la salud de los colaboradores.
	Salud Ocupacional	Cada año se realiza la semana de la salud en la cual se desarrollan varias actividades, son seguidas y realizadas con regularidad abarcando varios temas para mejora de la salud.	Las actividades son bien recibidas por este caso, contando con una buena participación de los colaboradores.
	Recreación y Cultura	Se organizan muchas actividades para que los empleados salgan de la rutina y reduzcan los niveles de estrés. Algunas de ellas son clases de baile, competencias recreativas, entre otras, Mi expectativa es muy alta en cuanto ambiente laboral y bienestar. La empresa demuestra que el bienestar de los empleados es importante para ellos, brindando bienestar y recreación, de esta forma siento que es mejor trabajar, ya que puedo disfrutar de las oportunidades y de los beneficios que brinda la empresa.	Se evidencia una satisfacción en el sujeto respecto a las actividades que realiza la organización para esta categoría.
	Educación Formal (Capacitación)	La compañía brinda la oportunidad de capacitarse constantemente, pero en actividades afines al puesto de trabajo o competencias generales. La verdad he visto que promueve la posibilidad de capacitarse en áreas diferentes a las que pertenecemos.	En general, considera que sí necesita una capacitación en temas concernientes al rol que desempeña el individuo, sin embargo, le gustaría que se ofrecieran capacitaciones en más temas.

Tabla 1. Preguntas y respuestas. Fuente: Elaboración propia del grupo de investigación (2016).

Procedimiento

Momentos de la investigación

(1) **Formulación.** En esta fase se comenzó a indagar mediante una lluvia de ideas sobre las diferentes situaciones que se podrían dar para estudio, desde los diferentes puntos de vista de cada integrante de grupo. Teniendo en cuenta que cada integrante labora en una empresa diferente, se hizo una revisión de temas. Posterior al chequeo de posibles temas, objeto de investigación, se elige al Grupo Acción Plus como empresa base de la investigación, donde su tema central es el bienestar laboral. Se elabora un planteamiento inicial de problema.

(2) **Observación.** En esta fase, el grupo analizó el contexto en el cual se desarrollaría el proyecto, este paso nos permitiría tener una visión inicial orientada hacia el objetivo principal de la investigación. Además se trabajó desde las vivencias que previamente había comentado el integrante de Acción Plus quien hace parte del proyecto.

(3) **Revisión documental.** Se inició la búsqueda de información, tanto documentos físicos (en bibliotecas, documentos virtuales e informes y material de la empresa que arrojará información pertinente para la problemática a estudiar. Dentro de esta fase, se hizo la revisión al plan de bienestar de Acción Plus, allí se analizó y se plasman las subcategorías objeto de desarrollo.

(4) **Fuentes primarias.** Para comenzar a indagar la información socio-laboral de los empleados, se solicitó un permiso al área de Recursos Humanos (director), quienes apoyaron el proyecto desde el inicio y quedaron abiertos a entregar información clave para el estudio. Adicional a la información concerniente a tipos de contrato, perfil de empleados, entre otros, fueron adquiridos los datos según la necesidad de la investigación, sin percance o limitación.

(5) Comentarios y observaciones del personal investigado. Estos comentarios se dieron en su mayoría antes de las entrevistas, dado que para los empleados era una experiencia nueva dentro de su rutina laboral.

(6) Consulta previa. Al contar con un colaborador del Grupo Acción Plus como parte del grupo de investigación se facilitó información como historia, conformación, visión, misión, objetivos, etc, la cual quedó plasmada en este trabajo.

(7) Experiencias y testimonios sobre el objeto de investigación. Durante de los momentos de investigación se presentaron, en ocasiones, percances por temas de tiempos de los colaboradores, tiempos limitados y fue un poco complicado lograr las entrevistas. Adicional, el área de Recursos Humanos apoyó el proceso, lo cual fue un punto bastante positivo, pero desde el inicio aclaró la cantidad de personas que serían parte de la muestra, asimismo aclaran que no se podría grabar al personal objeto de entrevistas y asimismo solicitaron total reserva de identidad de los colaboradores.

(8) Caracterización. Se realizó a la muestra escogida para la investigación (10 colaboradores del área administrativa) con el fin de analizar el programa de bienestar del Grupo Acción Plus.

(9) Recolección de información. Entrevista semiestructurada: la entrevista se realizó a la muestra escogida, se utilizó un formato realizado por el grupo de trabajo, no más de 25 preguntas, cada una de ellas verificadas previamente por los integrantes del grupo y por la asesora, directora del programa.

(10) Sistematización de la información. Una vez las entrevistas, se procedió a recopilar la información, tabularla en el sistema, clasificarla dependiendo de la subcategoría a estudiar y se dio inicio las opiniones de cada entrevistado.

Luego de ello se dio inicio a la elaboración de la matriz por categorías, donde se plasmó la información y se generó una recomendación. Asimismo se inició a la elaboración de los cuadros con las opiniones generales por individuo, allí se

contextualizó y se conglomeró la información para sacar unas pequeñas conclusiones que apuntaran a responder nuestra pregunta objeto de investigación.

(11) Análisis de Datos. Más que ver un resultado, es revisar detalladamente mediante el discurso de cada colaborador, las respuestas que están dando, sus percepciones, anhelos, y la revisión de un discurso que es relevante para interpretar resultados.

(12) Discusión de Resultados. Se toman los datos analizados derivados de las entrevistas, junto con el marco teórico y los objetivos. Se discute de manera grupal cuales son los resultados y conclusiones a la investigación. Se verifica la categoría principal la cual es el bienestar, junto con las subcategorías.

(13) Entrega Informe Final. Se sustentará la investigación al comité evaluador de la Universidad Piloto de Colombia de acuerdo con los resultados del análisis en la influencia del programa de bienestar laboral en los colaboradores del Grupo Acción Plus.

Aspectos éticos

Criterios de inclusión y exclusión: Los participantes de esta investigación serán empleados del Grupo Acción Plus, se incluyen:

- Recursos Humanos, directamente contratado y trabaja para la compañía
- Técnicos, tecnólogos y profesionales administrativos, financieros, en psicología e ingeniería industrial.
- Hombres y mujeres dentro de un rango de edad entre los 20 y los 50 años de edad, quienes cumplen actividades administrativas.

Se excluye a:

- Personal en misión o *freelance*.
- Menores de edad, practicantes de carreras técnicas.

Consentimiento informado: a los participantes se les presentó un consentimiento informado donde conocieron los objetivos de la investigación y su alcance, posteriormente estuvieron de acuerdo en participar en el estudio

Se habla de una participación voluntaria, adicional se les informa a los colaboradores que van a responder una entrevista de tipo semiestructurada.

También se les notifica la duración de la entrevista, la cual tiene un tiempo aproximado de 20 a 30 minutos. En conjunto se les comenta que la entrevista se hará en el lugar de trabajo, aclarándose que la participación no involucrará al entrevistado en ningún daño o peligro para la salud física o mental. Finalmente se dice que la información es confidencial y anónima, la cual será guardada por el investigador responsable en la dependencia de la Universidad Piloto de Colombia y sólo se utilizará en los trabajos propios de este estudio.

Resultados

Para identificar cómo influye la implementación del programa de bienestar laboral en los colaboradores del Grupo Acción Plus, previamente se realizó un análisis interpretativo de manera grupal, revisando cada una de las respuestas obtenidas a través de la entrevista, las cuales fueron enfocadas al bienestar y cada una de las subcategorías del programa de bienestar laboral de la compañía.

Tabla 2. Categorías de estudio

MATRÍZ DE CATEGORIAS DE ANÁLISIS		
BIENESTAR		
CATEGORIA GENERAL	SUBCATEGORIA	DESCRIPCIÓN
	SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL	Este concepto de normas y procedimientos, que disponen a la persona y a la comunidad para gozar de una calidad de vida, mediante el cumplimiento progresivo de los planes que el estado y la sociedad como tal han provisto para proporcionar una cobertura integral de las contingencias , en especial las que menoscaban la salud y la capacidad económica de los habitantes del territorio nacional, lo anterior con el fin de lograr el bienestar individual y la adecuada integración de la comunidad.
BIENESTAR	SALUD OCUPACIONAL	Este concepto es definido como una actividad multidisciplinaria que promueve y protege la salud de los trabajadores. Esta disciplina busca controlar los accidentes y enfermedades mediante la reducción al máximo de las condiciones de riesgo para el colaborador.
	RECREACIÓN Y CULTURA	Son dos conceptos esenciales, ya que se refieren a divertir, alegrar o deleitar al individuo en una búsqueda de distracción en medio de su ambiente de trabajo, y fuera de este con el fin de dejar un poco de lado el estrés cotidiano. La cultura es la base y fundamento de lo que somos, nuestra esencia Existe en nosotros desde el momento de nuestro nacimiento y es un aporte moral e intelectual de nuestros progenitores partiendo del inicio, perfeccionándose o acondicionándose con el entorno y el paso del tiempo.
	CAPACITACIÓN	Permite al Colaborador fortalecer sus capacidades intelectuales y formativas, busca que puedan acceder a varios tipos y niveles de educación la cual hace parte de un proceso de formación integrada, la cual inicia desde sus estudios en la primaria y se va avanzando dependiendo de la meta del individuo , del perfil que requiera para su cargo.

Tabla 2. Categorías de estudio. Fuente: Elaboración propia del grupo de investigación (2016)

Estas subcategorías surgen a partir de la revisión del programa de bienestar del Grupo Acción Plus apoyados en el marco teórico, al realizar la fase de revisión documental se encontraron varios componentes que dan una visión para la creación de las mismas.

Los resultados obtenidos son expuestos en forma descriptiva, a continuación se presenta la interpretación general por individuo.

Tabla 3. Interpretación de resultados

	INTERPRETACIÓN GENERAL
SUJETO 1	Percibe un puesto de trabajo adecuado, considera que la empresa proporciona los recursos necesarios para la ejecución de sus actividades, el ambiente laboral es positivo, existen cargas de trabajo acordes a su función, cuenta con el apoyo y percibe un ambiente de trabajo en equipo bueno, lo cual contribuye a mejorar su motivación en el trabajo. Considera que al tener una buena ejecución de su trabajo recibirá incentivos por parte de su jefe, percibe que la empresa se preocupa por realizar actividades diversas con el fin de disminuir niveles de estrés, como punto negativo afirma que falta integración familiar, sugiere se involucren. Reconoce que la empresa promueve planes de capacitación en diferentes áreas de interés, también que existen programas de cuidado de la salud en los empleados.
SUJETO 2	En los aspectos concernientes a ubicación física del puesto considera que la temperatura no es la adecuada para las personas, también refiere que los elementos de oficina son proporcionados por la empresa. Estos factores proporcionan un nivel determinado de motivación, pero reconoce las oportunidades de crecimiento profesional y personal que brinda la compañía. Respecto a las actividades recreativas y de integración, estas son importantes para generar un buen clima organizacional, la empresa las organiza de una manera adecuada, sin embargo, no siempre puede asistir, pero sugiere que igualmente se realicen. La empresa organiza y promueve programas para velar por la salud de los empleados.
SUJETO 3	Considera importante tener un puesto de trabajo fijo, pero no cuenta del todo con los recursos necesarios para desempeñar su cargo. Aun así percibe un buen ambiente laboral, el cual es en parte proporcionado por sus compañeros, pares y jefe. Cuenta con cargas de trabajo adecuadas. Se encuentra motivado, pues considera que la empresa ha brindado una buena oportunidad de crecer tanto personal como profesionalmente. La empresa realiza diversas actividades para lograr la integración de los empleados y afirma que esto mejora las relaciones entre ellos. Se promueven capacitaciones en temas de interés y se busca un cuidado permanente en la salud de los empleados.

SUJETO 4	Puesto de trabajo adecuado con los recursos necesarios para la ejecución de funciones, ambiente de trabajo y cargas acordes con lo estipulado, cuenta con apoyo de equipo de trabajo. Estos factores le dan una sensación de motivación en el trabajo, La empresa organiza actividades recreativas y de integración, aunque afirma que no puede asistir por su ubicación en el puesto y tareas diarias, sin embargo, para él es importante la ejecución de estas actividades, habla de que no se involucran a las familias. Respecto a los programas, afirma que la empresa mantiene programas de capacitaciones, adicional cuenta con planes adecuados para promover el cuidado del empleado.
SUJETO 5	No cuenta con puesto de trabajo fijo, pero la empresa le provee otras herramientas para la ejecución de sus labores, además del apoyo de otros colaboradores, sus cargas de trabajo son manejables, tiene un buen ambiente laboral, sin embargo, estos factores no contribuyen del todo al logro del bienestar laboral, pone como aspecto principal el tema económico. La empresa organiza actividades recreativas y de integración para los empleados, las cuales a su modo de ver son importantes para el logro del bienestar entre ellos, pero reconoce que falta integración de los seres que rodean su vida como lo son los familiares. Se promueven actividades de capacitación respecto a temas de interés, asimismo se promueve un sano cuidado de la salud a través de programas que ofrece la empresa.
SUJETO 6	Percibe un buen ambiente de trabajo con cargas adecuadas, se encuentra motivado, tiene el conocimiento del programa de bienestar, pero poco se involucra en ellas, las capacitaciones a las que asiste son básicamente inherentes al cargo que lleva. Conoce que se dan informaciones periódicas por parte de la empresa para participar en programas de autocuidado.
SUJETO 7	Es una persona que conoce del programa de bienestar, sabe la importancia de las fundaciones y el SENA como ente capacitador, sugiere se tengan en cuenta a los familiares, ya que percibe que esto puede ser una falencia para el programa.
SUJETO 8	Percibe que el programa existente genera una sensación de bienestar apropiada, conoce de actividades para la recreación y la integración y valora la importancia de las mismas, sin embargo, se evidencia que la participación en dichas actividades no son muy recurrentes. Tiene la información de estos programas básicamente porque su jefe se lo comparte, es decir, faltaría divulgar más la información de manera que llegue a todo el personal.
SUJETO 9	Por sus respuestas se evidencia que conoce el programa de bienestar, sin embargo, hace relación de la falta de incentivos que se ofrecen a los colaboradores por su desempeño, conoce de las diferentes actividades de integración, pero también afirma que estas actividades no son suficientes y frecuentes. Lo que ha causado algo de lejanía a estos temas. En cambio para el tema de capacitación se logra adherir de manera positiva a los temas que conciernen a su puesto de trabajo.
SUJETO 10	Su puesto de trabajo y cargas son adecuadas, siente un clima agradable y se siente motivado, afirma conocer de actividades deportivas en la empresa, sin embargo, no lo tenía contemplado como un programa de bienestar, sin embargo, reconoce la importancia de las mismas. Las capacitaciones como tema de interés para cada uno de los empleados sí demarcan una mayor participación, es consciente que la empresa se preocupa por mantener a sus empleados con una sensación de autocuidado.

Posterior a la realización de entrevistas y una revisión grupal mediante la revisión de datos como técnica utilizada se puede decir que:

Para la subcategoría Seguridad Social Integral se observa que la compañía cuenta con el beneficio de la medicina prepagada para los colaboradores y sus familias; sin embargo, no se tiene conocimiento o interés por parte de los colaboradores entrevistados debido a que solo uno indicó conocer este beneficio.

Por otra parte se tienen establecidos convenios con aseguradoras que ofrecen diferentes planes de servicio para atender eventos de atención médica general y especializada, este beneficio no fue mencionado por parte de los individuos entrevistados al igual que un auxilio contemplado dentro del programa como es el de Nacimiento o pagos del 100% frente a las incapacidades de tipo general, denotando un aspecto por mejorar en la divulgación por parte de Acción Plus.

Los colaboradores perciben como un positivo el hecho de estar afiliados a una EPS o fondo de pensiones y no como un derecho de tipo legal, de igual manera delegan la responsabilidad de programas de prevención en estas entidades.

Para la subcategoría Salud Ocupacional, se observa que la compañía informa y promueve el desarrollo de planes, programas y campañas de prevención y promoción de salud y riesgos laborales. Se tiene conciencia general por parte de los individuos entrevistados dado que 7 asimilaron en esta categoría un plan de acción en la semana de la Salud, en donde la organización involucra a todos los colaboradores durante esta semana, viendo esta actividad como positiva y de alta recordación.

Pero adicional a la semana de la Salud, se tiene por parte de Acción Plus beneficios tales como la póliza de vida o de accidentes personales que entrando al detalle en estos planes podrían dar alivio a los colaboradores en caso de presentarse algún tipo de evento fatal. Durante las diferentes entrevistas realizadas no se generó ninguna observación por parte de los individuos frente al tema.

En cuanto a las condiciones físicas del puesto de trabajo, existe inconformidad en dos individuos entrevistados, en donde los colaboradores manifiestan no contar con un puesto fijo ni espacio adecuado para el desempeño de sus labores, generando un impacto negativo en ellos. Por otro lado hay un consenso general que la compañía suministra los recursos necesarios para la ejecución del trabajo, con cargas laborales acordes a cada función.

Para la subcategoría Recreación e Integración, los colaboradores identifican que la compañía realiza y promueve actividades recreativas o de integración que fortalecen las relaciones con sus compañeros de labor, reconocen de igual manera que estas son importantes porque mejoran significativamente el clima organizacional. Por otro lado, se puede generar una tendencia creciente frente a involucrar a las familias de los colaboradores debido a que tres personas entrevistadas plantearon esta observación. El no involucrar a las familias activamente en las diferentes actividades recreativas y de integración parece poder generar un impacto negativo en los trabajadores.

Es importante anotar que se indicó por un colaborador la imposibilidad de asistir a estas actividades debido a que se encuentra in house en una de las empresas clientes de la organización, lo cual puede ser útil como alarma para monitorear este tipo de situaciones por parte de Acción Plus.

Dentro del programa establecido por Accion Plus se cuenta con un Fondo de Empleados que incentiva el ahorro entre sus asociados, generando al interior actividades adicionales a las planteadas directamente por la organización.

Finalmente, en la subcategoría Capacitación, 5 de los trabajadores objeto de estudio reconocen la existencia de los planes frecuentes de capacitación referentes a cada cargo, al igual, afirman que se brinda la oportunidad de capacitarse en diferentes áreas realizando autoevaluación en cada una de estas jornadas a través de la plataforma “Core Empresarial”, en menor proporción se tiene identificado el SENA como organización fuente de capacitación.

Aunque se identifican programas adecuados de capacitación, se genero inquietud por parte de dos colaboradores entrevistados que estos cursos deberían tener una cobertura familiar al igual que se debe tener una actualización constante en temas de importancia para el cor del negocio como lo son Nomina, legislación laboral y Salud Ocupacional.

Accion Plus cuenta con un proyecto denominado “Fundaaccion” el cual brinda educación a los hijos de los colaboradores menores de 5 años, lo cual puede mitigar las observaciones dejadas por sus colaboradores, al igual que el de apoyar económicamente a sus colaboradores para adelantar estudios de pregado.

Conclusiones y recomendaciones

De acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación y al realizar el análisis del programa de bienestar, se puede concluir que:

En la misma medida que se obtenga y garantice bienestar laboral, se garantiza un adecuado nivel de calidad de vida, entendiéndose esta como una interrelación en las dimensiones del ser humano: física, mental, emocional, espiritual; esto incluye la integración familiar, participación comunitaria activa y estilos adecuados de vida.

Teniendo en cuenta uno de los objetivos específicos y las subcategorías evaluadas, se puede evidenciar que existe pertinencia y una aplicabilidad parcial en el programa de bienestar del Grupo Acción Plus de acuerdo a los resultados obtenidos de la muestra por lo tanto basados en los mismos se pueden generar las siguientes propuestas de mejora, las cuales se plantea presentarlas al Area de Gerencia como lo sugiere el tercer objetivo específico.

Podemos decir que la promoción en salud mental y física son realmente fundamentales en el programa de bienestar, por lo que se sugiere buscar conexiones con especialistas en psicología, convenios con centros médico-deportivos, tanto para el empleado como para su familia. Cabe resaltar la importancia de involucrar a la familia en estos procesos, ya que esto generará mayor seguridad y motivación al colaborador del Grupo Acción Plus.

Aspectos como la seguridad y la salud en el trabajo son fundamentales al momento de incluirse en el programa de bienestar porque en cada puesto de trabajo debe contemplarse el nivel de riesgo tanto físico, mental, ergonómico entre otros.

Lo anterior de no ser tratado con precaución podría causar efectos negativos en el bienestar del colaborador. Se sugiere forjar alianzas con la ARL contratada, dado que esta es clave si se quiere acceder a más comunicación e información para los colaboradores, tal como: primeros auxilios y talleres sobre ergonomía, que pueden ser

una muestra de las opciones que para el colaborador son motivadoras, seguras y que además pueden aplicar no solo en el trabajo, sino en su vida familiar.

Acciones preventivas y de concientización en temas de impacto ambiental, esto será clave para motivar al empleado a una participación más notoria. La preocupación por los nuevos retos que surgen de las actuales organizaciones cambiantes y los efectos cada vez más nocivos para la salud integral de los trabajadores deben hacer parte del mejoramiento en el programa de bienestar laboral. También se presenta la opción de buscar espacios donde el colaborador pueda tener una salida de campo con su familia y sembrar árboles, entre otras actividades que lo tengan motivado y equilibrado.

Respecto a los temas de recreación e integración, las mejores propuestas pueden contemplar el involucrar a las familias en dichas actividades para propiciar ambientes de integración que incentiven la participación en las actividades recreo-deportivas, además de actividades diversas que apunten a la participación en gran parte de los colaboradores, según su área de mayor interés (fútbol, tenis, bolos, natación, etc.), y realizar otras actividades de integración, como celebraciones de los cumpleaños, decoración temática en meses especiales, Octubre, Diciembre o campeonatos Inter-empresariales o internos.

Se sugiere establecer convenios con entidades que permitan la interacción familiar, *turismo, spa, cursos recreacionales, actividades culturales*, entre otros.

Implementar dentro del programa de bienestar talleres y charlas de educación, prevención y asesoría que cubran las necesidades que nos cita Maslow con respecto a la autorrealización y seguridad, esto permitirá que los colaboradores tengan una motivación en la organización.

Promover campañas de divulgación del programa de bienestar que permitan la acogida e integración de todos los colaboradores del Grupo Acción Plus.

Realizar una encuesta corporativa, utilizando las herramientas disponibles, *intranet*, que permita conocer propuestas de los colaboradores para fortalecer el programa de bienestar.

Para finalizar, es pertinente citar el planteamiento de Salanova y Schaufeli (2004) donde se afirma que:

El elemento central de una dirección consistente de los recursos humanos radica justamente en "cuidar" y no "quemar" a los empleados, ya que éstos son el "corazón" de la organización. Los empleados son el capital humano de la organización, por lo tanto hay que cuidarlos y desarrollar este capital, tanto como sea posible. (Salanova y Schaufeli; 2004)

Referencias

- Actis di Pasquale, E. (2008). *Jornada de Bienestar Social*. Argentina: Universidad Nacional.
- Arenas Monsalve, G (1993). *El bienestar laboral en el marco de la legislación del trabajo y la seguridad social en Colombia*. Seminario de bienestar y desarrollo humano en la empresa. Colombia.
- Camacaro, PR. (2006). *Aproximación a la calidad de vida en el trabajo en la organización castrense venezolana. (caso: aviación militar venezolana)*. Caracas: Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez.
- Carmona Hernández, R. A.; Galardy Hidalgo, J. A. (s.f.). *Algunas consideraciones sobre la recreación*. Cuba: Instituto Superior de Cultura Física.
- Castillo Quintana, L. (s.f.) *Programa de actividades físicas recreativas para la ocupación del tiempo libre de los adolescentes entre 13-15 años*. Consultado el 16 de enero del 2016. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos85/actividades-recreativas-tiempo-libre-adolescentes/actividades-recreativas-tiempo-libre-adolescentes.shtml>
- Chaparro, M. (2011). *Calidad de Vida Laboral*. Consultado el 16 de enero del 2016. Recuperado de <http://michael-chaparro.blogspot.com.co>
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano*. México: McGraw-Hill.
- Congreso de la República de Colombia. *Ley 100 de 1993*. Consultado el 16 de enero del 2016. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=5248>
- Córdoba, E. (s.f.). *Factores psicosociales y su influencia en el bienestar laboral*. Argentina: Facultad de Psicología de la Universidad de Buenos Aires.

- Estrada Rodríguez, Y; Ramírez Reyes, M. (2010). El bienestar laboral y su incidencia en la gestión exitosa de las empresas en el turismo. En *TURyDES*. Vol 3, N° 8. Consultado el 16 de enero del 2016. Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/turydes/08/errr.htm>
- Fundación Más Familia y tatum. (2015). *#Conciliación, la vitamina C de la empresa saludable: Impacto de la gestión de la conciliación en la salud y bienestar de las organizaciones y sus colaboradores*. Recuperado de www.masfamilia.org/actividades/zona-de-descargas/doc_download/24-la-conciliacion-vitamina-c-para-las-empresas+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=co
- Grupo Acción Plus. (s.f.). Misión, Visión y Política Integral. Consultado el 16 de enero del 2016. Recuperado de: http://www.accionplus.com/Sobre_Nosotros/Mision_y_Vision/home_13.html
- Gurdíán-Fernández, A. (2007). *El Paradigma Cualitativo en la Investigación Socio-Educativa*. Costa Rica: Coordinación Educativa y Cultural Centroamericana (CECC) y Agencia Española de Cooperación Internacional (AECI)
- Icetex. (2012). *Gestión Social para el Desarrollo Humano*. Colombia: Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.
- Rodríguez Porras, JM. (2000). *El factor humano en la empresa*. Bilbao: Ediciones Deusto.
- SCHMIDTZ, D; GOODIN, R. (2003). *El bienestar social y la responsabilidad individual*. Madrid: Cambridge University Press.
- Unidades Tecnológicas de Santander. (2013). *Programa de Bienestar Social e Incentivos para empleados públicos*. Consultado el 16 de enero del 2016. Recuperado de [http://www.uts.edu.co/portal/files/programa%20bienestar%202013\(1\).pdf](http://www.uts.edu.co/portal/files/programa%20bienestar%202013(1).pdf)

- Universidad de la Salle. (2007). *Bienestar Social laboral desde la perspectiva de la calidad de vida a partir de la producción escrita y la percepción de docentes especialistas. Periodo 1995 - 2005 en Bogotá, DC. Estado del arte*. Consultado el 30 de enero del 2016. Recuperado de <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/17120/T62.07%20A93b.pdf?sequence=1>
- Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD. (2013). *Impacto del bienestar laboral en el personal administrativo de la empresa Cibertetc*. Consultado el 16 de enero del 2016. Recuperado de <http://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2669/1/1121895216.pdf>
- Yasuko Arita, B. (2005) *Satisfacción por la vida y teoría homeostática del bienestar*. Área de Psicología y Salud. México: Universidad Veracruzana.

Apéndices

Apéndice A. Planes de Bienestar Laboral Grupo Acción Plus (tomados del sitio web de la compañía y disponibles *online*)

Beneficios Exclusivos

Fondo de Empleados

Diseñado para fomentar y mejorar la calidad de vida de los mismos y de sus familias. El objetivo primordial es fomentar el ahorro entre sus asociados, con miras a generar servicios y beneficios como:

- **Auxilios:** contamos con auxilio por fallecimiento del beneficiario, medicamentos y/o gastos accidente o enfermedad, vacunas para hijos hasta los 12 años, auxilio de lentes y cirugía correctiva y destrucción total o parcial de la vivienda por catástrofe natural o incendio.
- **Créditos:** tenemos línea de crédito ordinario, calamidad doméstica, educación y convenios con almacenes. Cubrimiento de los aportes y deudas del asociado con póliza de seguros en caso de fallecimiento del asociado. Cubrimiento del servicio funerario, para el asociado y su grupo beneficiario.
- **Póliza de vida:** todos los colaboradores cuentan con una Póliza colectiva de vida de acuerdo al salario devengado.
- **Auxilio para gastos funerarios:** se otorga un auxilio económico en caso de fallecimiento de padre o madre (si es soltero/a) o de los hijos (si es casado o convive en unión libre), previa presentación de la certificación requerida.
- **Préstamo por calamidad doméstica:** hemos creado alianzas estratégicas con las principales entidades financieras y cajas de compensación regionales para que a través de nuestra empresa, nuestros colaboradores reciban las mejores alternativas de crédito.

- **Atención permanente a nuestros colaboradores:** disponibilidad en el departamento de Administración de Personal para atender solicitudes, reclamos e inquietudes, adicionalmente de participar en cupos para la adjudicación de subsidios de vivienda, subsidio familiar, becas educativas, recreación y programas de protección, Bienestar y capacitación a través de la Caja de Compensación.
- **Fundación**
 - Contribuimos al desarrollo del país generando empleo y beneficios sociales para más de 25.000 familias.
 - A través de Fundación, beneficiamos a los hijos menores de 5 años de los colaboradores con hogares infantiles o subsidio de guardería.
 - Contamos con alianzas para brindar bienestar a los colaboradores en prevención de salud, educación, subsidios de vivienda, entre otros.
 - Capacitación permanente para el desarrollo de nuestros colaboradores en asocio con el SENA.
 - Construimos alianzas con entidades financieras para facilitar el otorgamiento de créditos a nuestros colaboradores.

Apéndice B. Formato de entrevista

	¿Cuántos años lleva laborando en esta empresa?
	¿Cuál es su rol dentro de la Organización?
	¿Qué aspectos le gustaría mejorar de su puesto de trabajo?
	¿Se encuentra motivado, para seguir laborando en la empresa?
	¿Qué tipo de incentivos o reconocimientos ha recibido usted por su buen desempeño en su rol dentro de la organización?
	¿Cuenta con los recursos necesarios para realizar de manera eficaz sus funciones?
	¿Cómo percibe usted el ambiente laboral dentro la organización para el desempeño de sus labores?
	¿Piensa usted que la asignación de cargas laborales de acuerdo a su rol dentro de la organización le han sido asignadas equitativamente? ¿Por qué?
	¿En la empresa se realizan actividades recreativas o de integración?
	¿Participa usted en las actividades recreativas o de integración que la empresa realiza?
	¿Cuál es su expectativa que a usted le surge en este tipo de actividades recreativas o de integración que genera la organización?
	¿Cómo describe la asistencia en general de los empleados, a las actividades recreativas o de integración organizada por la empresa?
	¿Cuántas veces al año se realizan actividades recreativas o de integración en la empresa?
	¿Considera que las actividades recreativas realizadas, permiten la integración entre su familia y la organización? ¿Por qué?
	¿Cree usted que las actividades recreativas o de integración han tenido algún impacto general en el clima organizacional de la empresa? ¿Cuáles?
	Indique que actividades de capacitación considera que son importantes para mejorar el desarrollo de su labor
	¿De qué manera la empresa le brinda la oportunidad de capacitarse en otras áreas?
	¿Qué actividades de capacitación considera que son importantes para mejorar el desarrollo de su labor?
	¿La empresa le brinda la oportunidad de capacitarse en otras áreas?
	¿Con que frecuencia se realizan capacitaciones en la empresa?
	¿La empresa de alguna manera le brinda capacitación a los miembros de su familia?
	Se realizan autoevaluaciones con referente a las capacitaciones que se realizan?
	¿Qué programas y beneficios en salud son otorgados por la Organización o por las entidades de Seguridad Social
	¿La empresa organiza planes, programa o jornadas de salud ocupacional?
	Con que frecuencia se realizan actividades enfocadas a la salud integral en la empresa
	Cómo describe usted la participación en general del personal en la semana de la Salud organizada por la empresa
	Se siente satisfecho con las actividades en Salud Integral que realiza la organización a través de las entidades de seguridad social tales como EPS y ARL? ¿Por qué?

Apéndice C. Aplicación de las entrevistas

A continuación de adjuntan las entrevistas realizadas al grupo de colaboradores muestra para el estudio:

CARGO: ANALISTA ADMINISTRATIVO

FECHA DE INGRESO: 8/11/2014

1. ¿Cuántos años lleva laborando en esta empresa?

R/: Un año y dos meses.

2. ¿Cuál es su rol dentro de la Organización?

R/: Analista administrativo, apoyo en el manejo del cliente Thomas MTI, bodega Copad.

3. ¿Qué aspectos le gustaría mejorar de su puesto de trabajo?

R/: Considero que mi puesto de trabajo es adecuado.

4. ¿Se encuentra motivado, para seguir laborando en la empresa?

R/: Sí.

5. ¿La empresa le incentiva de alguna manera por el buen desempeño en su puesto de trabajo?

R/: Constantemente recibo felicitaciones por parte de mi jefe inmediato.

6. ¿Cuenta con los recursos necesarios para realizar de manera eficaz sus funciones?

R/: Cuento con los recursos fundamentales para realizar de manera eficaz mi labor, pero considero que si hace falta estar más pendiente de este tema, ya que hay algunos elementos de trabajo que no son suministrados por la compañía.

7. ¿El ambiente laboral es el adecuado para desempeñar sus labores?

R/: Sí, es el adecuado.

8. ¿Las cargas del trabajo son asignadas equitativamente?

R/: Considero que sí, en nuestro equipo de trabajo nos apoyamos y trabajamos en equipo.

Recreación e Integración

1. ¿En la empresa se realizan actividades recreativas o de integración?

R/: Sí, se organizan muchas actividades para que los empleados salgan de la rutina y reduzcan los niveles de estrés.

2. ¿Participa usted en las actividades recreativas o de integración que la empresa realiza?

R/: Por lo general no, ya que mi puesto de trabajo se encuentra ubicado en las instalaciones del cliente, y la mayoría de las actividades que organiza la empresa son en horario laboral y se realizan en la sede principal.

3. ¿Considera que es importante realizar actividades recreativas o de integración en la empresa?

R/: Sí, es muy importante porque de esta manera la empresa demuestra que el bienestar de los empleados es importante para ellos.

4. ¿Se observa una asistencia significativa de empleados, a las actividades recreativas o de integración organizada por la empresa?

R/: La verdad no lo sé, ya que no he estado presente en dichas actividades. Pero puedo decir que por lo que se evidencia en los correos de inscripción a algunas actividades recreativas, sí hay una asistencia alta.

5. ¿Cuántas veces al año se realizan actividades recreativas o de integración en la empresa?

R/: Exactamente no lo sé, pero si se realizan con bastante frecuencia.

6. ¿Las actividades recreativas realizadas permiten la integración entre su familia y la organización?

R/: No, por lo general no, ya que las actividades permiten la integración entre los empleados y la organización, no entre las familias de estos.

7. ¿Considera usted, que las actividades recreacionales y/o de integración mejoran el clima organizacional?

R/: Sí lo mejoran, ya que no todo es trabajo y permiten salir un poco de la rutina y disminuir los niveles de estrés.

8. ¿Qué actividad propondría usted, para lograr la integración de todo el personal que labora en la empresa?

R/: No tengo ninguna sugerencia, ya que la empresa realiza todo tipo de actividades para esto, como la realización de concursos de talento, clases de baile, juegos de bolos, etc.

Capacitación

1. ¿La empresa le brinda programas de capacitación con relación al cargo que desempeña?

R/: Sí, constantemente ofrecen diferentes tipos de programas de capacitación para la formación de los empleados.

2. ¿Qué actividades de capacitación considera que son importantes para mejorar el desarrollo de su labor?

R/: Los cursos que realiza el SENA en alianza con Uniacción, las capacitaciones de crecimiento personal, entre otros.

3. ¿La empresa le brinda la oportunidad de capacitarse en otras áreas?

R/: Sí, en algunas ocasiones.

4. ¿Con que frecuencia se realizan capacitaciones en la empresa?

R/: Con bastante frecuencia.

5. ¿La empresa de alguna manera le brinda capacitación a los miembros de su familia?

R/: Sí, hay algunos casos en los cuales Uniacción notifica la oportunidad de vincular laboralmente a familiares por medio del inicio de una formación académica en el Sena.

6. ¿Se realizan autoevaluaciones con referente a las capacitaciones que se realizan?

R/: Sí, cada vez que se realiza una capacitación, se entrega un formato a los asistentes para que evalúen la actividad y a los capacitadores.

Salud

1. ¿La organización le informa a usted el desarrollo de planes, programas o campañas de prevención y promoción; de salud y riesgos profesionales coordinados por la EPS y la ARL?

R/: Sí, en ocasiones envían correos de notificación con este tipo de información.

2. ¿La empresa organiza planes, programa o jornadas de salud ocupacional?

R/: Sí, la empresa realiza la semana de la salud, donde brinda a los empleados una programación muy variada y completa. Adicionalmente, se envía notificación de información por correo con información de este tipo.

3. ¿La EPS a la cual se encuentra afiliado satisface sus necesidades y las de su núcleo familiar?

R/: Sí, no tengo ninguna queja.

CARGO: ANALISTA ADMINISTRATIVO

FECHA DE INGRESO: 4/10/2014

1. ¿Cuántos años lleva laborando en esta empresa?

R/: Año y medio (18 meses).

2. ¿Cuál es su rol dentro de la Organización?

R/: Analista Administrativo.

3. ¿Qué aspectos le gustaría mejorar de su puesto de trabajo?

R/: El lugar de trabajo es a una temperatura muy baja.

4. ¿Se encuentra motivado, para seguir laborando en la empresa?

R/: Hay ocasiones en que la motivación es poca, pero es una gran empresa para crecer cada día más, tanto crecimiento profesional como personal.

5. ¿La empresa lo incentiva de alguna manera por el buen desempeño en su puesto de trabajo?

R/: Son pocos los incentivos, pero se reciben aumentos en cuanto a cargo y salario.

6. ¿Cuenta con los recursos necesarios para realizar de manera eficaz sus funciones?

R/: Cuento con todo lo necesario para el desarrollo de mis funciones.

7. ¿El ambiente laboral es el adecuado para desempeñar sus labores?

R/: No, temperatura muy baja en la oficina y se sufre el riesgo de enfermedades cuando me expongo a la temperatura real.

8. ¿Las cargas del trabajo son asignada equitativamente?

R/: No he tenido inconvenientes en los últimos meses.

Recreación e Integración

1. ¿En la empresa se realizan actividades recreativas o de integración?

R/: Sí, se realizan constantemente.

2. ¿Participa usted en las actividades recreativas o de integración que la empresa realiza?

R/: No en su mayoría, solo asisto a las actividades de fin de año dado a que no estoy el 100% en las instalaciones de la empresa.

3. ¿Considera que es importante realizar actividades recreativas o de integración en la empresa?

R/: Es importante realizar actividades para crear un buen clima organizacional y un ambiente armónico.

4. ¿Se observa una asistencia significativa de empleados, a las actividades recreativas o de integración organizada por la empresa?

R/: Sí, se observa gran asistencia.

5. ¿Cuántas veces al año se realizan actividades recreativas o de integración en la empresa?

R/: Más de 20 veces al año.

6. ¿Las actividades recreativas realizadas permiten la integración entre su familia y la organización?

R/: En la mayoría de los casos no.

7. ¿Considera usted que las actividades recreacionales y/o de integración mejoran el clima organizacional?

R/: Considero que sí son necesarios este tipo de eventos para la mejora del clima organizacional.

8. ¿Qué actividad propondría usted, para lograr la integración de todo el personal que labora en la empresa?

R/: Celebración despedida del año, cumpleaños de la empresa entre otras.

Capacitación

1. ¿La empresa le brinda programas de capacitación con relación al cargo que desempeña?

R/: La empresa sí realiza capacitaciones al cargo.

2. ¿Qué actividades de capacitación considera que son importantes para mejorar el desarrollo de su labor?

R/: Capacitaciones e información en cuanto a generación de nuevas leyes o modificaciones al CST para estar informado.

3. ¿La empresa le brinda la oportunidad de capacitarse en otras áreas?

R/: La empresa sí brinda esta oportunidad con un programa llamado Core Empresarial, donde se repasan y se estudian procesos de las demás áreas de la compañía.

4. ¿Con qué frecuencia se realizan capacitaciones en la empresa?

R/: Se realizan de acuerdo a la necesidad.

5. ¿La empresa de alguna manera le brinda capacitación a los miembros de su familia?

R/: No.

6. ¿Se realizan autoevaluaciones con referente a las capacitaciones que se realizan?

R/: Sí.

Salud

1. ¿La organización le informa a usted el desarrollo de planes, programas o campañas de

prevención y promoción, de salud y riesgos profesionales, coordinados por la EPS y la ARL?

R/: La organización si informa este tipo de programas.

2. ¿La empresa organiza planes, programa o jornadas de salud ocupacional?

R/: Se realizan con frecuencia.

3. ¿La EPS a la cual se encuentra afiliado satisface sus necesidades y las de su núcleo familiar?

R/: No tengo queja alguna acerca de la atención prestada por parte de la EPS.

CARGO: EJECUTIVO DE CUENTA

FECHA DE INGRESO: 12/11/2013

1. ¿Cuántos años lleva laborando en esta empresa?

R/: Un año y 10 meses

2. ¿Cuál es su rol dentro de la Organización?

R/: Dar soporte al cliente que tengo a cargo en todo lo relacionado con gestión humana.

3. ¿Qué aspectos le gustaría mejorar de su puesto de trabajo?

R/: Un puesto de trabajo fijo, pues por el manejo del cliente que tengo en este momento me toca trasladarme a diferentes puntos, lo cual dificulta mi labor.

4. ¿Se encuentra motivado, para seguir laborando en la empresa?

R/: Sí, he tenido la opción de crecer profesionalmente, lo cual demuestra que en la organización se puede hacer plan carrera.

5. ¿La empresa lo incentiva de alguna manera por el buen desempeño en su puesto de trabajo?

R/: Sí, por mi desempeño me han tenido en cuenta para promociones internas.

6. ¿Cuenta con los recursos necesarios para realizar de manera eficaz sus funciones?

R/: En este momento donde me encuentro laborando no. No tengo un puesto fijo y eso me dificulta ser mas eficaz con mis labores.

7. ¿El ambiente laboral es el adecuado para desempeñar sus labores?

R/: Sí, es buen ambiente laboral. Estoy donde un cliente que brinda un ambiente ejemplar.

8. ¿Las cargas del trabajo son asignada equitativamente?

R/: Sí, están acorde a mi labor.

Recreación e Integración

1. ¿En la empresa se realizan actividades recreativas o de integración?

R/: Sí, en el año se realizan dos o tres importantes, en este momento por ejemplo están realizando una actividad de esparcimiento denominada Talentos en Acción.

2. ¿Participa usted en las actividades recreativas o de integración que la empresa realiza?

R/: Sí.

3. ¿Considera que es importante realizar actividades recreativas o de integración en la empresa?

R/: Sí, ya que esto integra a los compañeros de trabajo.

4. ¿Se observa una asistencia significativa de empleados, a las actividades recreativas o de integración organizada por la empresa?

R/: Sí, la gente participa masivamente.

5. ¿Cuántas veces al año se realizan actividades recreativas o de integración en la empresa?

R/: 1 vez al año.

6. ¿Las actividades recreativas realizadas permiten la integración entre su familia y la organización?

R/: Sí, en algunas actividades.

7. ¿Considera usted, que las actividades recreacionales y/o de integración mejoran el clima organizacional?

R/: Sí, estoy de acuerdo, ya que esto puede mejorar la relación y cualquier diferencia entre compañeros.

8. ¿Qué actividad propondría usted, para lograr la integración de todo el personal que labora en la empresa?

R/: Torneos deportivos.

Capacitación

1. ¿La empresa le brinda programas de capacitación con relación al cargo que desempeña?

R/: Sí.

2. ¿Qué actividades de capacitación considera que son importantes para mejorar el desarrollo de su labor?

R/: Estar siempre actualizados en las leyes o cambios que se realicen en todo lo que se maneja en Gestión humana.

3. ¿La empresa le brinda la oportunidad de capacitarse en otras áreas?

R/: Sí.

4. ¿Con que frecuencia se realizan capacitaciones en la empresa?

R/: Cada 6 meses.

5. ¿La empresa de alguna manera le brinda capacitación a los miembros de su familia?

R/: Sí.

6. ¿Se realizan autoevaluaciones con referente a las capacitaciones que se realizan?

R/: Sí.

Salud

1. ¿La organización le informa a usted el desarrollo de planes, programas o campañas de prevención y promoción, de salud y riesgos profesionales, coordinados por la EPS y la ARL?

R/: Sí.

2. ¿La empresa organiza planes, programa o jornadas de salud ocupacional?

R/: Sí.

3. ¿La EPS a la cual se encuentra afiliado satisface sus necesidades y las de su núcleo familiar?

R/: No.

CARGO: ANALISTA ADMINISTRATIVO

FECHA DE INGRESO: 5/16/2012

1. ¿Cuántos años lleva laborando en esta empresa?

R/: 3 Años y medio.

2. ¿Cuál es su rol dentro de la Organización?

R/: Administración de clientes, prestación de servicio a nivel nacional.

3. ¿Qué aspectos le gustaría mejorar de su puesto de trabajo?

R/: Los ejecutivos no tenemos un puesto de trabajo definido en la compañía, únicamente nos facilitan un espacio cuando vamos a las visitas de mantenimiento a los clientes.

4. ¿Se encuentra motivado, para seguir laborando en la empresa?

R/: En este momento no, estoy agradecido por la oportunidad de aprendizaje y crecimiento profesional, sin embargo la mayor motivación sería el salario.

5. ¿La empresa lo incentiva de alguna manera por el buen desempeño en su puesto de trabajo?

R/: La motivación es la promesa de un empleo estable y el aumento de salario.

6. ¿Cuenta con los recursos necesarios para realizar de manera eficaz sus funciones?

R/: Sí, cuento con las herramientas necesarias, apoyo directivo y de las diferentes áreas de la empresa.

7. ¿El ambiente laboral es el adecuado para desempeñar sus labores?

R/: Es muy agradable internamente.

8. ¿Las cargas del trabajo son asignada equitativamente?

R/: Sí, son manejables.

Recreación e Integración

1. ¿En la empresa se realizan actividades recreativas o de integración?

R/: Sí, cada semana tenemos algo programado.

2. ¿Participa usted en las actividades recreativas o de integración que la empresa realiza?

R/: Anteriormente no, solo hasta este momento estoy participando en un torneo de bolos.

3. ¿Considera que es importante realizar actividades recreativas o de integración en la empresa?

R/: Sí, es muy importante, eso ayuda a la motivación de los empleados.

4. ¿Se observa una asistencia significativa de empleados, a las actividades recreativas o de integración organizada por la empresa?

R/: Todo depende de las actividades, de lo llamativas para los empleados.

5. ¿Cuántas veces al año se realizan actividades recreativas o de integración en la empresa?

R/: De integración rara vez, tal vez 2 al año.

6. ¿Las actividades recreativas realizadas permiten la integración entre su familia y la organización?

R/: Usualmente no se incluye a la familia en las actividades de la empresa, únicamente en el día del niño, pero todo no tenemos hijos.

7. ¿Considera usted, que las actividades recreacionales y/o de integración mejoran el clima organizacional?

R/: Claro que sí.

8. ¿Qué actividad propondría usted, para lograr la integración de todo el personal que labora en la empresa?

R/: Actividades deportivas, más que todo de competencia entre los empleados.

Capacitación

1. ¿La empresa le brinda programas de capacitación con relación al cargo que desempeña?

R/: Claro que sí.

2. ¿Qué actividades de capacitación considera que son importantes para mejorar el desarrollo de su labor?

R/: Todas las capacitaciones son importantes, pues se aprende de cada área.

3. ¿La empresa le brinda la oportunidad de capacitarse en otras áreas?

R/: Totalmente, tenemos el Core Empresarial.

4. ¿Con que frecuencia se realizan capacitaciones en la empresa?

R/: 2 Veces al mes.

5. ¿La empresa de alguna manera le brinda capacitación a los miembros de su familia?

R/: No lo he visto.

6. ¿Se realizan autoevaluaciones con referente a las capacitaciones que se realizan?

R/: Sí.

Salud

1. ¿La organización le informa a usted el desarrollo de planes, programas o campañas de prevención y promoción, de salud y riesgos profesionales, coordinados por la EPS y la ARL?

R/: Claro que sí.

2. ¿La empresa organiza planes, programa o jornadas de salud ocupacional?

R/: Sí.

3. ¿La EPS a la cual se encuentra afiliado satisface sus necesidades y las de su núcleo familiar?

R/: Sí

CARGO: EJECUTIVO DE CUENTA

FECHA DE INGRESO: 6/4/2012

1. ¿Cuántos años lleva laborando en esta empresa?

R/: 4.5 años.

2. ¿Cuál es su rol dentro de la Organización?

R/: Ejecutivo de Cuenta.

3. ¿Qué aspectos le gustaría mejorar de su puesto de trabajo?

R/: Tener un puesto de trabajo (escritorio, oficina, etc.).

4. ¿Se encuentra motivado, para seguir laborando en la empresa?

R/: Sí.

5. ¿La empresa lo incentiva de alguna manera por el buen desempeño en su puesto de trabajo?

R/: No. Mi jefe sí, pero la empresa no.

6. ¿Cuenta con los recursos necesarios para realizar de manera eficaz sus funciones?

R/: Sí.

7. ¿El ambiente laboral es el adecuado para desempeñar sus labores?

R/: Sí.

8. ¿Las cargas del trabajo son asignada equitativamente?

R/: Sí.

Recreación e Integración

1. ¿En la empresa se realizan actividades recreativas o de integración?

R/: A veces.

2. ¿Participa usted en las actividades recreativas o de integración que la empresa realiza?

R/: A veces.

3. ¿Considera que es importante realizar actividades recreativas o de integración en la empresa?

R/: Sí.

4. ¿Se observa una asistencia significativa de empleados, a las actividades recreativas o de integración organizada por la empresa?

R/: A veces.

5. ¿Cuántas veces al año se realizan actividades recreativas o de integración en la empresa?

R/: 1 o 2 máximo.

6. ¿Las actividades recreativas realizadas, permiten la integración entre su familia y la organización?

R/: No.

7. ¿Considera usted, que las actividades recreacionales y/o de integración mejoran el clima organizacional?

R/: Sí.

8. ¿Qué actividad propondría usted, para lograr la integración de todo el personal que labora en la empresa?

R/: Una salida recreativa para compartir.

Capacitación

1. ¿La empresa le brinda programas de capacitación con relación al cargo que desempeña?

R/: Sí.

2. ¿Qué actividades de capacitación considera que son importantes para mejorar el desarrollo de su labor?

R/: Capacitación en procesos y sistemas.

3. ¿La empresa le brinda la oportunidad de capacitarse en otras áreas?

R/: Sí.

4. ¿Con que frecuencia se realizan capacitaciones en la empresa?

R/: Cada semestre.

5. ¿La empresa de alguna manera le brinda capacitación a los miembros de su familia?

R/: No.

6. ¿Se realizan autoevaluaciones con referente a las capacitaciones que se realizan?

R/: Sí.

Salud

1. ¿La organización le informa a usted el desarrollo de planes, programas o campañas de

prevención y promoción, de salud y riesgos profesionales, coordinados por la EPS y la ARL?

R/: Sí.

2. ¿La empresa organiza planes, programa o jornadas de salud ocupacional?

R/: Sí.

3. ¿La EPS a la cual se encuentra afiliado satisface sus necesidades y las de su núcleo familiar?

R/: Sí.

CARGO ANALISTA ADMINISTRATIVO

FECHA DE INGRESO 4/10/2014

1. ¿Cuántos años lleva laborando en esta empresa?

R/: 2 años.

2. ¿Cuál es su rol dentro de la Organización?

R/: Administrativa y comercial prestando servicio y atención directa al cliente de la organización.

3. ¿Qué aspectos le gustaría mejorar de su puesto de trabajo?

R/: En cuanto a espacio o entorno físico es muy poco.

4. ¿Se encuentra motivado, para seguir laborando en la empresa?

R/: Sí.

5. ¿La empresa lo incentiva de alguna manera por el buen desempeño en su puesto de trabajo?

R/: Sí.

6. ¿Cuenta con los recursos necesarios para realizar de manera eficaz sus funciones?

R/: Sí.

7. ¿El ambiente laboral es el adecuado para desempeñar sus labores?

R/: Sí.

8. ¿Las cargas del trabajo son asignadas equitativamente?

R/: Sí.

Recreación e Integración

1. ¿En la empresa se realizan actividades recreativas o de integración?

R/: Sí

2. ¿Participa usted en las actividades recreativas o de integración que la empresa realiza?

R/: Algunas.

3. ¿Considera que es importante realizar actividades recreativas o de integración en la empresa?

R/: Sí.

4. ¿Se observa una asistencia significativa de empleados, a las actividades recreativas o de integración organizada por la empresa?

R/: No.

5. ¿Cuántas veces al año se realizan actividades recreativas o de integración en la empresa?

R/: Pocas veces.

6. ¿Las actividades recreativas realizadas, permiten la integración entre su familia y la organización?

R/: No.

7. ¿Considera usted, que las actividades recreacionales y/o de integración mejoran el clima organizacional?

R/: Sí.

8. ¿Qué actividad propondría usted, para lograr la integración de todo el personal que labora en la empresa?

R/: Encuentros deportivos o de competencia.

Capacitación

1. ¿La empresa le brinda programas de capacitación con relación al cargo que desempeña?

R/: Sí.

2. ¿Qué actividades de capacitación considera que son importantes para mejorar el desarrollo de su labor?

R/: Nómina.

3. ¿La empresa le brinda la oportunidad de capacitarse en otras áreas?

R/: Sí.

4. ¿Con que frecuencia se realizan capacitaciones en la empresa?

R/: Son reiterativas.

5. ¿La empresa de alguna manera les brinda capacitación a los miembros de su familia?

R/: No.

6. ¿Se realizan autoevaluaciones con referente a las capacitaciones que se realizan?

R/: Sí.

Salud

1. ¿La organización le informa a usted el desarrollo de planes, programas o campañas de prevención y promoción, de salud y riesgos profesionales, coordinados por la EPS y la ARL?

R/: Sí.

2. ¿La empresa organiza planes, programa o jornadas de salud ocupacional?

R/: Sí.

3. ¿La EPS a la cual se encuentra afiliado satisface sus necesidades y las de su núcleo familiar?

R/: Sí.

Apéndice D. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado/a Señor/a:

Usted ha sido invitado/a a participar en la investigación “LOS PROGRAMAS DE BIENESTAR LABORAL Y SU EFECTO EN LA SALUD DE LOS TRABAJADORES”, dirigido por profesionales. El objetivo de esta investigación es analizar qué impacto genera el programa de bienestar laboral en la salud integral de los colaboradores del Grupo Acción Plus.

Por intermedio de este documento se le está solicitando que participe en esta investigación porque usted hace parte del grupo objeto de estudio al ser empleado del área administrativa del Grupo Acción Plus.

Este estudio permitirá identificar la aplicabilidad y pertinencia del programa de bienestar actual, comprobar si el impacto del programa de bienestar actual es positivo o negativo para los colaboradores e implementar mejoras en el programa de bienestar, el cual sirva de modelo para las demás áreas de la organización.

Su participación es voluntaria y consistirá en responder una entrevista escrita estructurada con un tiempo aproximado de 20 a 30 minutos que se realizará en el lugar de trabajo.

Su participación en esta investigación no involucra ningún daño o peligro para su salud física o mental y es voluntaria. Usted puede negarse a participar o dejar de participar total o parcialmente en cualquier momento del estudio sin que deba dar razones para ello ni recibir ningún tipo de sanción. Cabe destacar que la información obtenida en la investigación será **confidencial y anónima**, y será guardada por el investigador responsable en dependencias de la Universidad Piloto de Colombia y sólo se utilizará en los trabajos propios de este estudio.

Una vez finalizada la investigación, los participantes tendrán derecho a conocer los resultados del mismo, para lo que se realizarán presentaciones en el mismo establecimiento con los principales resultados a los participantes. Su colaboración en esta investigación es muy importante, pues permitirá hacer más eficientes y efectivas las actividades tendientes a mejorar los programas de bienestar laboral en la compañía.

Agradezco desde ya su colaboración, y le saludo cordialmente.

Quedando claro los objetivos del estudio, las garantías de confidencialidad y la aclaración de la información, acepto voluntariamente participar de la investigación, firmo la autorización.